ANDREA BACON & ALI DAWSON

GIẢI MÃ TRÍ TUỆ CẢM XÚC

EMOTIONAL INTELLIGENCE

NHÀ XUẤT BẢN TRẺ

First News

Duong Kobo's Book Club

Tủ sách Kỹ thuật số
dành cho
Kindle & Kobo

SCAN TO JOIN

LỜI GIỚI THIỆU

Đã bao giờ bạn thoái lui trước một tình huống nào đó hay kết thúc một cuộc chuyện trò mà sau đó bạn cảm thấy bối rối, ngượng ngùng, giận dữ hoặc thất vọng chưa? Nếu có, hãy tự hỏi:

• Tất cả chuyện này là như thế nào?

• Vì sao họ phản ứng như vậy?

• Vì sao mình lại thốt ra những lời như thế?

• Vì sao mình có cảm giác này?

Có thể bạn không biết nguyên nhân khiến các mối quan hệ căng thẳng, tuy nhiên, sự bất hòa sẽ tạo nên những cảm xúc không mấy dễ chịu và có thể ảnh hưởng đến tâm sinh lý của bạn. Khi tinh thần bất ổn, bạn sẽ khó suy nghĩ thấu đáo mọi chuyện, thậm chí còn có những lời nói hoặc hành động mà sau này bạn sẽ phải hối tiếc.

Cảm xúc có tác động rất mạnh mẽ. Nếu không được điều tiết một cách hài hòa, cảm xúc có thể ảnh hưởng đến sức khỏe, hạnh phúc và thành công của bạn.

Giải mã trí tuệ cảm xúc giúp bạn hiểu được khởi nguồn của cảm xúc, cách chúng tác động đến bạn và quan trọng hơn là cách tận dụng sức mạnh của cảm xúc để đạt được thành công.

Trong môi trường kinh doanh nhiều biến động như hiện nay, việc kết hợp trí tuệ cảm xúc (EI – Emotional Intelligence) và trí tuệ duy lý sẽ giúp bạn nâng cao lợi thế cạnh tranh. Khi làm chủ trí tuệ cảm xúc, bạn sẽ nhận thức bản thân rõ hơn, dễ dàng hòa hợp với mọi người và có khả năng tạo nên một bản sắc cá nhân bền vững.

Quyển sách này sẽ giúp bạn phát triển và hoàn thiện bản thân

cũng như các mối quan hệ bằng cách tập trung hướng dẫn bạn làm thế nào để:

• Hiểu rõ trạng thái tâm sinh lý của bản thân

• Vượt qua những thăng trầm trong cuộc sống

• Tăng cường sức khỏe cho bản thân và mọi người

• Củng cố các mối quan hệ

• Gọt giũa trong ngôn từ và linh hoạt trong hành động để hòa hợp với mọi người

• Đánh giá cao và tin tưởng vào trực giác

• Thể hiện bản thân một cách nhất quán

Hãy nghĩ đến một người có ảnh hưởng tích cực đến cuộc sống của bạn. Đó có thể là người truyền cảm hứng cho bạn, người mà bạn tôn trọng, người mà bạn có mối quan hệ mật thiết, hoặc người khiến bạn cảm thấy thoải mái khi ở bên cạnh. Họ có thể là một người bạn của bạn, sếp, đồng nghiệp hoặc khách hàng thân thiết nhất của bạn. Mối quan hệ này có thể có từ trước hoặc vừa mới hình thành. Vì sao người này lại hiện diện trong tâm trí của bạn trước tiên? Điều gì khiến họ trở nên khác biệt so với những người còn lại? Họ đã làm gì? Họ có sức ảnh hưởng ra sao? Hãy ghi chú vào sổ tay những gì bạn đang nghĩ lúc này nhé.

Chương 1
THỔI HỒN TRÍ TUỆ CẢM XÚC VÀO CUỘC SỐNG THÔNG QUA TINH THẦN

Trí tuệ cảm xúc là gì?

Điều gì khiến một người thật sự khác biệt? Khi tìm ra lời đáp, bạn sẽ thấy đó không chỉ là một mà là sự kết hợp nhiều thuộc tính cá nhân. Nói chính xác hơn, đó chính là trí tuệ cảm xúc.

Nhiều người nghĩ rằng trí tuệ cảm xúc mềm mại và mỏng manh, và nếu trí tuệ cảm xúc có màu sắc, ắt hẳn họ sẽ nghĩ nó có màu hồng. Có thể bạn cũng đang nghĩ vậy, nhưng khi quyết định đọc quyển sách này, nghĩa là bạn đã sẵn sàng khám phá một quan niệm mới cũng như cách áp dụng sức mạnh trí tuệ cảm xúc của mình vào cuộc sống.

Thực tế là hầu hết mọi người đều có trí tuệ cảm xúc ở một mức độ nào đó. Tuy nhiên, việc bạn có hành động theo trí tuệ cảm xúc hay không còn tùy thuộc vào niềm tin và cách bạn đánh giá cảm xúc của mình; hơn nữa, điều này còn phụ thuộc vào sự hiểu biết của bạn về sức ảnh hưởng của trí tuệ cảm xúc đối với cuộc sống hiện tại của mình.

Chương này sẽ làm rõ bản chất của trí tuệ cảm xúc cùng những dạng thức liên quan đến định nghĩa của nó, đồng thời làm sáng tỏ khái niệm năng lực trí tuệ nội tâm và năng lực trí tuệ giao tiếp để có những giải thích căn bản về sự hài hòa giữa vùng não cảm xúc và vùng não nhận thức.

Qua những khó khăn thử thách của cuộc sống hiện đại được minh

họa trong chương này, bạn sẽ thấy trí tuệ cảm xúc không mềm mại cũng chẳng mỏng manh, không đơn giản và càng chẳng phải màu hồng. Bạn sẽ nhận ra rằng hành động theo trí tuệ cảm xúc là cách củng cố năng lực bản thân và tạo dựng mối quan hệ tốt đẹp trong môi trường làm việc với đồng nghiệp.

Nhằm làm sáng tỏ và loại bỏ một số suy diễn liên quan đến trí tuệ cảm xúc, bạn cần hiểu rằng trí tuệ cảm xúc là khả năng thấu hiểu và điều tiết xúc cảm để nhận thức bản thân rõ hơn cũng như để củng cố và mở rộng các mối quan hệ dễ dàng hơn.

Khả năng hành động theo trí tuệ cảm xúc của một người phụ thuộc vào mức độ trưởng thành về mặt xúc cảm của người đó. Sự trưởng thành này được bồi đắp theo thời gian, từ những trải nghiệm góp nhặt trong cuộc sống, đến năng lực nhận thức bản thân ngày một hoàn thiện và sự thấu hiểu về khả năng tương tác của bản thân với những người xung quanh. Chính vì thế, trí tuệ cảm xúc được tích lũy dần theo tuổi tác và kinh nghiệm của bản thân ta trong suốt hành trình của cuộc sống.

Năm 1990, Peter Salovey và Jack Meyer là những người đầu tiên dùng khái niệm "trí tuệ cảm xúc" để mô tả cách mọi người thổi hồn "trí tuệ" vào xúc cảm. Sau đó, Tiến sĩ Daniel Goleman (Mỹ), Giáo sư Malcolm Higgs và Giáo sư Victor Dulewicz (Anh) đã đưa ra định nghĩa cho cụm từ này. Sau đây là những định nghĩa được đúc kết:

Trí tuệ cảm xúc là khả năng:

- Nhận biết cảm xúc của mình và của mọi người.

- Giải tỏa căng thẳng và truyền cảm hứng cho bản thân.

- Kiểm soát cảm xúc nội tâm và các mối quan hệ.

Kiểm soát bản thân và các mối quan hệ

Từ định nghĩa tóm tắt ở trên, bạn có thể nhận thấy trí tuệ cảm xúc trước tiên có liên quan đến khả năng kiểm soát bản thân. Để làm được điều này, bạn cần phải có khả năng tự nhận thức mạnh mẽ, niềm tin mãnh liệt vào bản thân và lòng tự chủ kiên định.

Thứ hai, trí tuệ cảm xúc liên quan đến khả năng kiểm soát các mối quan hệ của bạn với mọi người. Khả năng này đòi hỏi bạn phải nhận biết được cảm xúc và phản ứng của những người xung quanh, để từ đó xây dựng những mối quan hệ lâu dài và bền vững

dựa trên sự thấu hiểu này.

Để phát triển hai khả năng trên, bạn cần phải dựa vào năng lực trí tuệ nội tâm và năng lực trí tuệ giao tiếp. Đây chỉ là hai dạng thức trong thuyết "đa thông minh" (multiple intelligences) do Giáo sư Howard Gardner của trường Harvard nghiên cứu và thảo luận trong cuốn Frames of Mind (tạm dịch: Cơ cấu nhận thức) của ông.

Năng lực trí tuệ nội tâm

Nhờ năng lực trí tuệ nội tâm (hay còn gọi là khả năng tự nhận thức), bạn sẽ xác định được những gì đang diễn ra bên trong bạn và cân nhắc những điều cần làm. Ngoài ra, trí tuệ nội tâm còn giúp bạn nhận thức hành động, suy nghĩ và xúc cảm của mình, nhờ đó bạn có thể kiểm soát bản thân và cảm xúc của chính mình.

Năng lực trí tuệ giao tiếp

Năng lực trí tuệ giao tiếp (hay còn gọi là khả năng giao tiếp xã hội) giúp bạn xác định dễ dàng hơn cảm xúc của người khác cũng như cảm nhận đúng đắn hơn về các mối quan hệ, từ đó bạn sẽ quyết định sáng suốt hơn về những điều mình cần làm. Năng lực trí tuệ giao tiếp giúp bạn dễ hòa hợp, cảm thông và tác động đến mọi người, và như vậy, bạn có thể truyền cảm hứng và tạo lòng tin ở những người mà bạn tiếp xúc.

Tư duy và trí tuệ cảm xúc

Xưa nay, việc đánh giá trí tuệ con người được dựa trên khả năng tư duy và nhận thức; và từ đầu thế kỷ hai mươi, người ta đã dùng các bài kiểm tra chỉ số thông minh IQ để xác định khả năng tư duy và nhận thức của con người. Khi khả năng ngôn ngữ và tư duy toán học logic được đề cao trong các trường học thì chỉ số IQ nghiễm nhiên trở thành thước đo sự thành công của mỗi người.

Tuy nhiên, trong những năm gần đây, một số nghiên cứu của các nhà tâm lý học đã làm dấy lên một nhận định mới, đó là ngoài chỉ số IQ còn có nhiều tiêu chí khác có thể đánh giá mức độ thành công của một người. Những tiêu chí này phần nhiều liên quan đến khả năng hòa hợp của một cá nhân với những người xung quanh - chúng ta vẫn gọi đó là trí tuệ cảm xúc.

Năm 1996, Tiến sĩ Daniel Goleman đã khiến cả thế giới phải quan tâm đến khái niệm trí tuệ cảm xúc khi ông xuất bản quyển sách đầu tay của mình: Emotional Intelligence – Why It Can Matter More Than IQ (Tại sao trí tuệ cảm xúc lại quan trọng hơn IQ).

Quyển sách nhanh chóng được nhiều người biết đến và trở thành tựa sách bán chạy khi đa số bạn đọc đều đồng quan điểm với tác giả rằng chỉ số IQ không phải là thước đo duy nhất tiên đoán sự thành công của một người trong mọi khía cạnh cuộc sống.

Theo Goleman, trí tuệ cảm xúc ẩn chứa nhiều sức mạnh và đây chính là "một thước đo quan trọng có thể đánh giá năng lực lãnh đạo". Sau cuộc nghiên cứu diễn ra vào năm 1998 phân tích mô hình năng lực cạnh tranh của 188 tập đoàn đa quốc gia, Goleman càng tin tưởng vào ưu thế của trí tuệ cảm xúc so với chỉ số IQ và năng lực chuyên môn.

Kể từ đó, nhiều nhà tâm lý học khác đã thu thập số liệu để củng cố mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc, năng lực và quá trình thăng tiến trong sự nghiệp của một cá nhân. Giờ đây, khi đánh giá mức độ thành công trong công việc, người ta đã bắt đầu thừa nhận trí tuệ cảm xúc quan trọng gấp hai lần chỉ số IQ và năng lực chuyên môn.

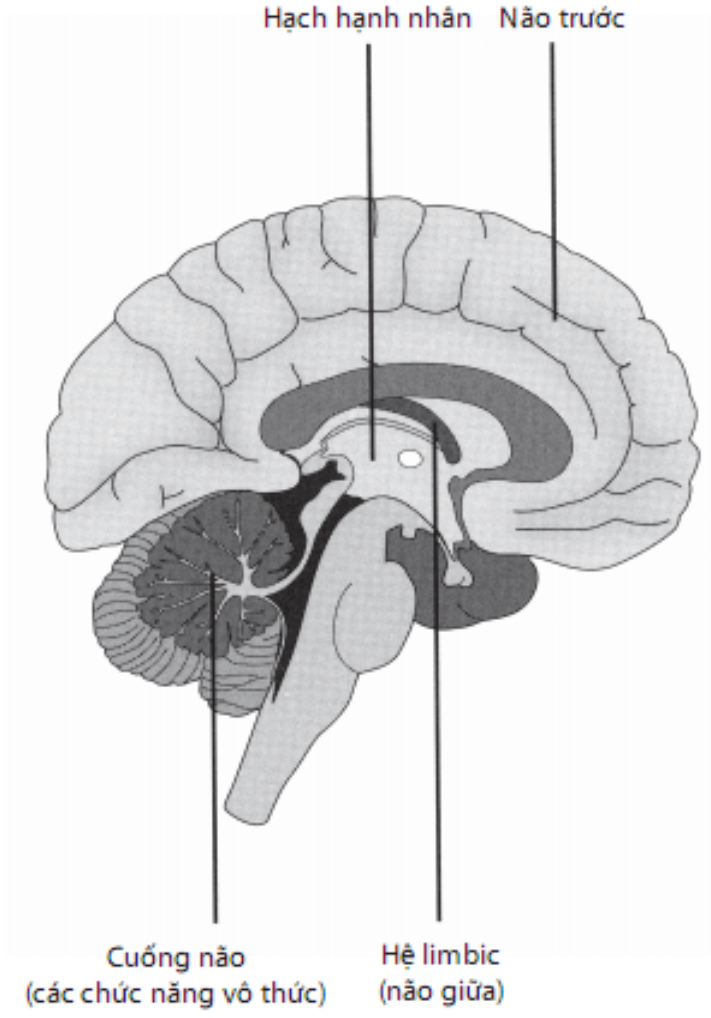
Chức năng của não

Nhờ các nhà thần kinh học và tâm lý học, chúng ta hiểu rõ hoạt động của não bộ và sự tương tác của não với cơ thể con người. Theo đó, bộ não được chia thành ba vùng: vùng trước, vùng giữa và vùng trung tâm. Vùng trước và vùng giữa được nối bằng các rãnh thần kinh cho phép vùng não tư duy và vùng não cảm xúc kết hợp với nhau để xác định và điều chỉnh phản ứng thích hợp với tình huống; còn vùng não trung tâm chịu trách nhiệm về các chức năng thể chất cơ bản mà chúng ta sẽ không đề cập nhiều ở đây.

Vùng não trước

Vùng tân võ não (neo-cortex) nằm ngay trên bộ não và lớp vỏ não. Thuật ngữ "neo" nghĩa là "mới", cho thấy vùng não nhận thức này chỉ xuất hiện ở con người và đã tiến hóa suốt nhiều thế kỷ qua kể từ lần đầu tiên con người có nhu cầu hoạch định, tổ chức và giao tiếp với người khác.

Ngày nay, vùng vỏ não trước được xem là trung tâm điều chỉnh khả năng phân tích và năng lực chuyên môn của mỗi người. Vùng tư duy hiệu quả này có chức năng nhanh chóng nắm bắt thông tin và đào sâu tìm hiểu bằng cách nối kết dữ liệu và các ý tưởng mới.



Vùng não giữa

Đây chính là phân khu não điều khiển cảm xúc: hạch hạnh nhân (amygdala) và hệ limbic giúp kiểm soát cảm xúc của cơ thể và nhu cầu cá nhân.

Kỹ năng của con người được hình thành nhờ vào động lực thôi thúc, nỗ lực thực hiện và sự tiếp nhận phản hồi. Rất nhiều phương pháp trong Làm chủ trí tuệ cảm xúc tập trung vào phần trung tâm cảm xúc này. Khả năng tiếp thu của vùng não giữa

nhìn chung chậm hơn vùng não tư duy vì quá trình tiếp thu yêu cầu vùng não cảm xúc phải luyện tập lại và đôi khi khiến chúng ta phải thay đổi một số thói quen cố hữu. Tuy nhiên, chính vì thông tin xử lý được lặp lại và thực hiện nhiều lần nên nhiều khả năng thông tin sẽ được lưu giữ và ghi nhớ trong suốt nhiều năm sau.

Vùng não tư duy và vùng não cảm xúc

Quan niệm cho rằng vùng não tư duy là nơi hình thành nhận thức có thể khiến nhiều người hiểu lầm vùng não này có vai trò quan trọng hơn vùng não cảm xúc. Trên thực tế, nhiều nghiên cứu đã chỉ ra chính vùng não cảm xúc và hệ limbic mới là trung khu thật sự.

Khả năng tư duy và nhận thức của vùng não điều khiển cảm xúc có thể không cao, nhưng hệ limbic luôn hoạt động không ngừng để thu thập dữ liệu và nó có khả năng xử lý khối lượng dữ liệu khổng lồ lên đến 6 triệu bits/giây so với khả năng xử lý 10-100 bits/giây của vùng não tư duy.

Khả năng thu thập và thẩm định một lượng lớn thông tin là một chức năng đặc biệt quan trọng của não bộ. Nó cho phép vùng não điều khiển cảm xúc liên tục truyền thông tin đến các hệ thống trong cơ thể con người, xác định điều gì đang diễn ra và lần lượt kiểm tra những dữ liệu mới so với kho dữ liệu đang lưu trữ để cập nhật kịp thời.

Hãy cùng xem một ví dụ đơn giản minh họa cho vai trò quan trọng của trung khu này. Thử tưởng tượng bạn đang trò chuyện cùng một vị khách hàng quan trọng. Lúc này, vùng não tư duy của bạn phải căng sức hoạt động để tiếp nhận thông tin, phán đoán tình huống và xử lý dữ liệu để có những phản ứng kịp thời.

Trong lúc này, vùng não cảm xúc cũng đồng thời thu thập, xử lý thông tin tiếp nhận từ 5 giác quan (mắt, tai, miệng, mũi và da) và hệ thống nội quan (tim, phổi, ruột, thần kinh, nội tiết và miễn dịch).

Vùng não cảm xúc của bạn đang đọc thông tin qua nét mặt vị khách, lắng nghe âm điệu và bắt lấy cảm xúc của họ khi bạn đối đáp. Thông điệp mà vùng não cảm xúc nhận được có thể phân thành nhiều cung bậc như: "Họ thích như vậy", "Họ bắt đầu chán nản" hoặc "Họ không đồng tình".

Vùng não cảm xúc cũng tiếp nhận và xử lý các thay đổi bên trong cơ thể bạn – cảm giác nôn nao trong dạ dày tăng cao, nhịp tim

tăng mạnh và máu đổ dồn lên mặt.

Sau khi xử lý dữ liệu với tốc độ cao, vùng não cảm xúc sẽ cung cấp những thông tin đặc biệt quan trọng này cho trung khu tư duy, nhờ đó bạn có thể thay đổi phong cách giao tiếp sao cho phù hợp nhất.

Kiểm soát bản thân nhờ vào trí tuệ nội tâm và trí tuệ giao tiếp

Bạn vừa nắm được hoạt động cơ bản của não bộ và vai trò của vùng não cảm xúc trong việc cung cấp nguồn thông tin và dữ liệu quý giá cho trung khu não điều khiển khả năng tư duy và nhận thức. Bây giờ, bạn có thể bắt đầu tìm hiểu tầm quan trọng của năng lực trí tuệ nội tâm và trí tuệ giao tiếp.

Thường thì chúng ta không lưu tâm đến những nhận thức mà các giác quan ghi nhận từ nguồn dữ liệu bên ngoài hoặc qua hệ limbic. Tuy nhiên, quá trình này diễn ra liên tục và đều đặn. Nếu nhận ra, bạn sẽ có được một chuỗi thông tin mà dựa vào đó, bạn có thể ra quyết định, đánh giá và phản hồi.

Một khi nhận thức rõ sự hiện diện của nguồn dữ liệu cảm xúc này, bạn có thể bắt đầu sử dụng chúng một cách hiệu quả đồng thời có khả năng kiểm soát suy nghĩ, hành động và cử chỉ của mình.

Vì sao trí tuệ cảm xúc quan trọng?

Về bản chất, trí tuệ cảm xúc cho phép bạn kiểm soát bản thân và củng cố các mối quan hệ để có được một cuộc sống viên mãn. Quan niệm này không mới và khái niệm về trí tuệ cảm xúc cũng không, bởi lẽ bản năng của con người là hướng đến hạnh phúc, sức khỏe và thành công trong cuộc sống.

Vậy điều gì khiến trí tuệ cảm xúc trở thành đề tài hàng đầu được nhiều người nhắc đến trong những năm gần đây? Và vì sao việc nhận ra cũng như vận dụng sức mạnh của trí tuệ cảm xúc lại đặc biệt quan trọng trong thời đại này?

Trên thực tế, chính những thách thức trong cuộc sống hiện đại ngày nay đòi hỏi con người phải có trí tuệ cảm xúc để có thể kiểm soát tốt bản thân cũng như các mối quan hệ xung quanh.

Kiểm soát bản thân

Một thế giới không ngừng thay đổi

Bất ổn và biến động là hai từ diễn tả chính xác cuộc sống hiện đại ngày nay. Trong gần 30 năm qua, các nước công nghiệp đã chứng kiến nhiều thay đổi đáng kể do nền công nghệ và thông tin liên lạc liên tục phát triển.

Mỗi cá nhân đang phải đối mặt với nhiều biến động khi các tổ chức liên tục cơ cấu lại quy mô, mở rộng thị trường và đề xướng nhiều giải pháp cũng như công nghệ để thay thế những cái cũ. Giai đoạn phát triển này diễn ra mạnh mẽ như vũ bão và viễn cảnh tương lai cũng không nằm ngoài quy luật đó. Các nhân tố làm động lực thúc đẩy kinh tế cũng thay đổi từ hành động sang tư duy. Ngày nay, định hướng nền kinh tế chủ yếu dựa vào các mối quan hệ và cách chúng ta tương tác với những người xung quanh.

Chính vì vậy, mỗi cá nhân phải liên tục rèn luyện khả năng tự nhận thức, nâng cao sự tự tin, tự chủ và tự lực để thích nghi với những thay đổi không ngừng và áp lực từ cuộc sống. Bên cạnh đó, mỗi người cũng cần phải đào sâu tìm hiểu cách thức giao tiếp hữu hiệu để hòa nhập và mở rộng các mối quan hệ trong xã hội.

Công nghệ hiện đại

Cùng với những bước tiến mới trong lĩnh vực công nghệ, giờ đây chúng ta không nhất thiết phải ngồi làm việc tại văn phòng hay sử dụng dây cáp để nối kết hệ thống dữ liệu bởi việc truy cập thông tin đã trở nên dễ dàng và thuận tiện hơn bao giờ hết.

Song, thành tựu cũng mang lại nhiều thách thức bởi tốc độ truyền thông và lượng thông tin khổng lồ luôn có sẵn sẽ tạo ra áp lực thời gian và tâm lý đua tranh. Điều này làm gia tăng nhu cầu kiểm soát bản thân của mỗi người, đồng thời đòi hỏi mỗi chúng ta phải biết cách làm chủ bản thân, rèn luyện trực giác và khả năng tư duy.

Cơ cấu tổ chức

Khi cơ cấu tổ chức "phẳng", các vấn đề cá nhân ngày một phát sinh nhiều hơn và trách nhiệm trong công việc của mỗi người ngày càng tăng cao. Nếu cơ cấu tổ chức không có thứ bậc, mọi người sẽ làm việc mà không có định hướng.

Mỗi nhân viên có thể cảm thấy bị cô lập, căng thẳng và quá tải trong môi trường làm việc mới. Không được huấn huyện và thiếu kỹ năng quản lý công việc, họ sẽ khó vượt qua áp lực và dễ suy sụp.

Nếu đang làm việc trong môi trường tương tự, bạn cần có khả

năng tự chủ mạnh mẽ và khả năng hồi phục cảm xúc nhanh chóng.

Kiểm soát các mối quan hệ

Thấu hiểu và giữ chân khách hàng

Khách hàng ngày nay có rất nhiều quyền lựa chọn và có thể dễ dàng tiếp cận với một lượng thông tin khổng lồ. Chính vì vậy, họ đặt ra yêu cầu rất cao và khá khôn ngoan khi thương thảo hợp đồng. Điều đó có nghĩa là sự chân thành, cởi mở và lòng tin trở thành yếu tố quan trọng trong việc phát triển quan hệ khách hàng, đồng thời việc tạo dựng sự tôn trọng và thái độ hợp tác nơi khách hàng cũng ngày càng được đề cao.

Quan niệm này nghe có vẻ đơn giản, nhưng trên thực tế, chúng ta chỉ có thể đạt được những điều lý tưởng đó nhờ vào kỹ năng giao tiếp và sự nhạy cảm, tinh tế của bản thân trước mỗi lời nói hoặc cử chỉ của khách hàng.

Hợp tác đa phương

Trong môi trường toàn cầu, hợp tác đa phương đã tạo nên nhiều thành tựu lẫn thách thức đối với các cá nhân và tổ chức. Sự khác biệt về văn hóa không phải lúc nào cũng tạo nên rào cản, mà thực chất khó khăn chỉ phát sinh khi những người trong cuộc không hiểu được sự khác biệt này.

Trí tuệ cảm xúc giúp chúng ta thấu hiểu xúc cảm, suy nghĩ và nhu cầu của người khác. Ngay cả khi ngôn ngữ không đồng điệu thì giao tiếp vẫn có thể hình thành nhờ vào cử chỉ nét mặt, ngôn ngữ hình thể và khả năng suy luận. Việc nhận ra và đoán định chính xác những yếu tố này đóng vai trò quan trọng trong quá trình hình thành và phát triển các mối quan hệ, giúp mọi người xích lại gần nhau hơn và cùng hợp tác hiệu quả.

Tóm tắt

Chương 1 đã giải thích sự cần thiết của trí tuệ cảm xúc cũng như cách não bộ lưu giữ và điều phối nguồn trí tuệ này. Rõ ràng vai trò của trí tuệ cảm xúc rất được xem trọng trong môi trường hiện đại ngày nay, vì thế bạn cần có giải pháp tận dụng và phát triển trí tuệ cảm xúc.

Trước khi tiếp nhận những bước tăng cường trí tuệ cảm xúc tiếp theo, hãy cùng điểm lại và ghi nhớ những điều sau:

• Vai trò của trí tuệ cảm xúc quan trọng gấp đôi chỉ số thông minh, và khi bạn đóng vai trò là người lãnh đạo trong một tổ chức thì trí tuệ cảm xúc càng đóng vai trò thiết yếu.

• Vùng não cảm xúc có thể chi phối hoạt động của vùng não tư duy nếu bạn không "kiểm soát" và "dung hòa" cảm xúc của mình.

• Để tăng cường trí tuệ cảm xúc, bạn cần phải nhận ra đồng thời kiểm soát được cảm xúc và các tác động tâm lý.

• Để dễ dàng hợp tác với mọi người và gặt hái thành quả trong công việc, bạn cần tiếp nhận và đánh giá đúng những dấu hiệu mà mình nhận được.

Hãy hành động!

Đến bước này, bạn nên thấy hài lòng vì đã hiểu được tầm quan trọng của trí tuệ cảm xúc theo phương pháp logic và duy lý nhờ vào trí tuệ nhận thức. Đã đến lúc bạn bước sang Chương 2 để khám phá chính mình và bước vào cuộc đối thoại giữa tinh thần và thể chất. Bằng cách này, bạn có thể suy nghĩ và hành động một cách giàu trí tuệ cảm xúc.

Khái niệm điều chỉnh cơ thể nghe có vẻ lạ lẫm và sẽ khiến bạn cảm thấy không thoải mái. Nhưng đã bao giờ bạn thật sự nghĩ đến một thực tế là có những ngày bạn cảm thấy rất lạc quan và hứng khởi, nhưng cũng có những lúc bạn thu mình trong nỗi thất vọng và chán chường?

Khi đọc tiếp chương sau, bạn sẽ khám phá được điều gì đang diễn ra bên trong cơ thể và điều gì ẩn sau những cảm xúc hoặc trạng thái tinh thần của mình. Bạn sẽ bắt đầu hiểu được ngọn nguồn của cảm xúc, những kiểu cảm xúc khác nhau và sự khác biệt giữa cảm xúc và tâm trạng.

Đi hết chương hai, bạn sẽ biết được những yếu tố nào làm nảy sinh cảm xúc và cảm xúc đó ảnh hưởng đến bạn bằng cách nào. Bạn sẽ hiểu rằng luôn tồn tại một cuộc đối thoại nội tại giữa tinh thần và cơ thể, và bạn nhận ra bạn có thể trở thành một phần của cuộc đối thoại đó nếu bạn biết cách "dung hòa". Bằng cách "dung hòa" và tin vào những cảm xúc của mình, bạn có thể nắm bắt được những điều cơ thể đang nói với bạn và hành động một cách giàu trí tuệ cảm xúc.

Chương 2
THỔI HỒN TRÍ TUỆ CẢM XÚC VÀO CUỘC SỐNG THÔNG QUA CƠ THỂ

Cơ thể người

Cơ thể người là một mạng lưới các hệ thống phức tạp và tinh vi mà ngày nay vẫn chưa được giải mã hoàn toàn. Tuy nhiên, những thành tựu kỹ thuật và nghiên cứu khoa học trong khoảng hai thập kỷ gần đây đã giúp các nhà khoa học hiểu hơn về tác động tương hỗ của các hệ cơ quan bên trong cơ thể, phương pháp truyền tin giữa các hệ này với não bộ và cách chúng tác động đến trạng thái cảm xúc, sức khỏe và năng lực cá nhân của con người.

Để rõ hơn mối liên kết phức tạp này, hãy làm quen với một vài khái niệm sinh vật học. Các hệ cơ quan bên trong cơ thể đang "sống" nghĩa là chúng liên tục vận hành theo đúng chức năng. Mỗi hệ tạo nên luồng thông tin trao đổi giữa cơ thể và bộ não. Thông tin này được truyền theo rất nhiều cách dựa vào đặc điểm sinh lý hoặc sinh học của mỗi người. Chẳng hạn những cơ quan như tim, phổi, gan, ruột và thận truyền các tín hiệu hóa học và điện từ, còn các hệ thống miễn dịch, thần kinh và nội tiết truyền áp lực, âm thanh và sóng nhiệt.

Cảm xúc là gì?

Cảm xúc là dòng năng lượng chuyển động (e-motion: energy – motion), ngụ ý năng lượng vận hành bên trong cơ thể. Năng lượng thay đổi sẽ truyền tín hiệu đến não. Khi não tiếp nhận thông tin này, nó có khả năng chuyển xúc cảm thành cảm giác và ra lệnh cho cơ thể phản ứng.

Chẳng hạn, bạn đang tản bộ trên đường và nhìn thấy một cành cây to sắp gãy lìa. Lập tức, các tế bào thần kinh và các nội tiết tố bên trong cơ thể được kích thích; bộ não nhận ra tín hiệu này (xúc cảm) và truyền đến ý thức của bạn. Chính vì vậy, bạn có cảm giác sợ hãi trước mối hiểm nguy và nhanh chóng tìm cách thoát khỏi khu vực đó.

Hầu hết cảm xúc đều là những tín hiệu thoáng qua, và do vậy sẽ được lưu giữ dưới tầng ý thức. Tuy nhiên, khi cảm xúc đã trở thành ý thức, nó sẽ tạo nên cảm giác.

Cảm xúc đến từ đâu?

Có rất nhiều luồng ý kiến tranh cãi về nguồn gốc của cảm xúc. Cảm xúc có bắt nguồn từ bên trong cơ thể và tác động đến bộ não? Não nhận thức cảm xúc và tác động lại cơ thể? Hay cảm xúc được hình thành bên trong cơ thể và ngay cả trong não bộ?

Jack Meyer(1) cho rằng: "Cảm xúc hình thành khi những trạng thái nhận thức, trải nghiệm và tư duy nhất định xảy ra đồng thời". Theo nhà khoa học Antonia Damasio, cảm xúc là "nhận thức của trạng thái cơ thể hiện tại". Chính vì vậy, Damasio cho rằng xúc cảm bắt nguồn từ bên trong và là hình thái thể hiện trạng thái nội tâm của não bộ.

(1) Jack Meyer: Nhà tâm lý học đầu tiên đưa ra thuật ngữ "trí tuệ cảm xúc"vào năm 1990.

Tuy nhiên, không thể phủ nhận tác động của môi trường bên ngoài đối với cảm xúc. Thông tin từ những gì "mắt thấy tai nghe" hoặc nhận thức về sự việc đang diễn ra xung quanh có thể tạo ra thay đổi bên trong cơ thể. Ví dụ, nếu bạn trông thấy một đồng nghiệp đang hằn học tiến về phía mình, hình ảnh này sẽ tạo nên một phản ứng trong hệ thần kinh của bạn và tác động đến trạng thái bên trong. Bộ não tiếp nhận dữ liệu từ các tế bào thần kinh và chuyển cảm xúc thành cảm giác lo sợ, bất an.

Ký ức và suy nghĩ cũng có khả năng tạo xúc cảm. Nghĩ về một chuyện hãi hùng có thể kích thích những phản ứng nội tiết và thần kinh tựa như bạn đang tận mắt chứng kiến sự việc đó. Chẳng hạn, khi nghĩ về cách cư xử thô lỗ của một người, bạn có thể có cảm giác sợ sệt. Thậm chí, cảm giác này cũng xuất hiện khi bạn đọc một câu chuyện trinh thám ly kỳ hay xem một bộ phim kinh dị.

Tương tự, gợi nhớ một ký ức đặc biệt nào đó có thể khơi dậy

những cảm xúc mãnh liệt. Khi hồi tưởng về một khoảnh khắc hạnh phúc, một kỷ niệm ngọt ngào hay những phút giây đặc biệt nào đó trong cuộc sống, thì ngay lúc này trong bạn cũng len nhẹ một cảm giác vui sướng và ấm áp. Ví dụ, cảm xúc tự hào trong ngày tốt nghiệp, niềm hứng khởi khi có được một công việc mơ ước hay nỗi xúc động trong ngày cưới sẽ sống lại trong tâm trí bạn mỗi khi bạn nhớ đến những sự kiện đó.

Vai trò của cảm xúc

Cảm xúc tạo nên ý nghĩa của sự việc. Nếu vô cảm, bạn sẽ hành động tự phát và cứng nhắc trước những việc xung quanh mà không kiểm soát được phản ứng của bản thân. Như vậy, bạn sẽ thiếu đi động lực hoặc đam mê để theo đuổi mục tiêu hoặc khát vọng của mình.

Có cảm xúc đồng nghĩa với việc những thông tin mới tiếp nhận có mối tương quan với những trải nghiệm, khát vọng và ước mơ của bạn. Cảm xúc còn mang lại cho bạn khả năng ứng xử đúng mực trong những tình huống gặp phải.

Cảm xúc rất cần thiết trong việc hình thành ký ức và thu nhận kiến thức. Cảm xúc thôi thúc bạn tìm tòi những tri thức mới và nỗ lực đạt kết quả tốt nhất, đồng thời giúp bạn tránh căng thẳng và những mối nguy hại.

Cảm xúc chính là chìa khóa giúp bạn hòa nhập trong các mối quan hệ giao tiếp xã hội. Giọng nói, nét mặt và cử chỉ cơ thể sẽ đóng vai trò truyền đạt suy nghĩ cũng như xúc cảm của bạn đến mọi người. Ở bất kỳ nơi nào trên thế giới và trong bất kỳ một nền văn hóa nào, mối liên kết mật thiết giữa nét biểu cảm trên gương mặt với việc biểu lộ cảm xúc như vui vẻ, giận dữ hay sợ hãi luôn luôn tồn tại.

Cảm giác là gì?

Cảm giác bắt nguồn từ năng lượng vận hành (e-motion) và được chuyển hóa thành cảm giác thực thông qua nhận thức chủ quan. Khả năng nhận biết cảm giác của bạn cao hay thấp dựa vào mức độ thông hiểu và hòa hợp giữa bạn và cơ thể. Một số người có khả năng nhận thức những điều họ đang cảm thấy rõ hơn những người khác.

Hãy cùng tìm hiểu ba loại cảm giác sau đây.

1. Cảm giác sinh lý

Hầu hết chúng ta đã quá quen với cảm giác lạnh, đói hoặc mệt mỏi. Đây là những cảm giác rất thường gặp. Khi có sự thay đổi về nhiệt độ ở môi trường xung quanh, áp lực công việc hoặc nồng độ đường glucose trong cơ thể, các cơ quan và vùng cơ thể nhạy cảm sẽ truyền tín hiệu về não. Những khi căng thẳng hoặc giận dữ, bạn sẽ thấy người nóng bừng, đổ mồ hôi tay, co thắt bụng, thở gấp hoặc hụt hơi. Còn khi phải phát biểu trước đám đông, có thể bạn sẽ thấy tim đập nhanh và mạnh hơn.

Những cảm giác sinh lý này có thể rất mạnh, và nhịp tim là một trong những tín hiệu chính xác nhất được truyền về não. Trong chương sau, bạn sẽ tìm hiểu về cách tác động của nhịp tim đối với cơ thể. Và ở chương 4, bạn sẽ biết cách kiểm soát nhịp tim một cách hiệu quả bằng hơi thở.

2. Trực giác

Hẳn bạn từng trải qua những khoảnh khắc mà bản thân cảm nhận rất rõ điều gì nên làm, điều gì không. Chúng ta vẫn gọi đó là "linh cảm" hoặc trực giác. Chính trong những khoảnh khắc đó, bạn cảm thấy mình sở hữu giác quan thứ sáu. Đó chính là trực giác – một loại cảm giác đến từ bên trong. Học cách tin vào loại cảm giác này không chỉ giúp bạn có được những quyết định đúng đắn mà nó còn rất quan trọng và hữu ích khi bạn tiếp xúc với những người xung quanh.

3. Cảm giác thuộc về cảm xúc

Có 6 loại cảm giác cơ bản sau đây:

• Hạnh phúc

• Chán ghét

• Ngạc nhiên

• Buồn bã

• Giận dữ

• Sợ hãi

Có nhiều trạng thái và ngôn từ để gán cho một người khi chúng ta nhận xét về họ.

Tiếng Anh có khoảng từ 3.000 đến 4.000 từ miêu tả trạng thái

tâm lý con người theo hướng tích cực lẫn tiêu cực, và mỗi từ này đều mang một sắc thái riêng.

Mỗi cảm giác đều riêng biệt và sẽ lưu chuyển qua các hệ thống khác nhau trong cơ thể. Việc định danh một cảm xúc nào đó và nhận ra đường đi của nó rất quan trọng, đồng nghĩa với việc bạn có thể:

• Tái hiện những cảm xúc tích cực và trở nên khéo léo hơn.

• Phân biệt được ranh giới mong manh giữa cảm giác bực mình và thất vọng, và vì vậy có thể chọn cách phản ứng hay hành động phù hợp nhất.

Hãy áp dụng bài tập sau đây và bắt đầu phân định cảm xúc của bản thân mình.

Bài tập mô tả cảm giác

Hãy xác định những cảm giác tích cực mà bạn cảm thấy quen thuộc, chẳng hạn:

1. Nhớ về một khoảnh khắc mà bạn cảm thấy tự hào.

2. Hồi tưởng cảm giác hãnh diện đó (bạn sẽ làm điều này dễ dàng hơn khi nhắm mắt).

3. Bây giờ, hãy tự hỏi bản thân:

• Nó ở đâu?

• Kích thước của nó thế nào?

• Nó màu gì?

• Có âm thanh không?

• Có nhiệt độ không?

• Cảm giác này đạt đến mức độ nào?

• Nó di chuyển như thế nào trong cơ thể?

• Nó biến mất khỏi cơ thể ra sao?

• Có điều gì đặc biệt cần chú ý không?

4. Ghi lại những câu trả lời cùng những cảm giác tích cực mà bạn cảm nhận được.

5. Khi đã quen với việc xác định cảm giác, hãy tập luyện để lan tỏa cảm giác đó trong cơ thể. Dần dần, mọi việc sẽ trở nên dễ dàng hơn và bạn có thể tạo ra cảm giác cho mình bất kỳ khi nào bạn muốn!

Cảm xúc tác động đến bạn và mọi người như thế nào?

Tâm trạng của bạn

Tâm trạng là một trạng thái tinh thần có xu hướng kéo dài tương đối lâu. Tâm trạng có thể kéo dài nhiều giờ, nhiều ngày hoặc thậm chí nhiều tuần. Bạn không thể ngăn tâm trạng nhưng có thể kiểm soát nó.

Theo định nghĩa chung, tâm trạng là trạng thái tích cực hoặc tiêu cực và bạn có thể dễ dàng thể hiện thành trạng thái tâm lý tốt hay xấu (chẳng hạn như "Hôm nay tôi thấy rất hứng khởi" hoặc "Tôi khó chịu cả ngày nay"). Tâm trạng cho biết bạn sẽ cảm thấy thế nào trước một sự việc nào đó: thoải mái, dễ chịu, buồn, vui, cáu kỉnh...

Tâm trạng khác với tính khí và tính cách – hai đặc tính này tổng quát hơn và tồn tại lâu hơn. Tuy nhiên, tính cách lạc quan hay bi quan sẽ có xu hướng chi phối tâm trạng, chẳng hạn như khi bạn nghĩ "cốc nước đầy một nửa" thì mọi chuyện sẽ rất khác so với "cốc nước vơi một nửa".

Tâm trạng thuộc về trạng thái bên trong, không ảnh hưởng nhiều đến công việc hiện tại của bạn và chỉ tồn tại trong thời gian ngắn - vài giờ hoặc vài ngày. Những người xung quanh có thể nhận biết và xác định tâm trạng của bạn thông qua cách biểu lộ, ứng xử và hành vi của bạn. Chính vì thế, tâm trạng của bạn sẽ ảnh hưởng đến mọi người. Nếu tâm trạng tích cực, bạn sẽ tác động tích cực đến người khác; ngược lại, bạn sẽ gây ảnh hưởng tiêu cực.

Làm chủ tâm trạng là một điều quan trọng trong giao tiếp ứng xử. Nhiều cuộc nghiên cứu đã chỉ ra rằng cách điều phối cảm xúc của một người sẽ quyết định mức độ thiện cảm của người khác dành cho họ. Nếu bạn có thể kiểm soát và ổn định tâm trạng, mọi người sẽ cảm thấy thoải mái khi giao tiếp với bạn hơn so với những người có trạng thái tâm lý bất ổn.

Sinh lý

Cảm xúc là yếu tố quan trọng đối với khả năng thể hiện và trí tuệ con người. Trái với những quan niệm thông thường, xúc cảm không xen vào tư duy duy lý, nhưng lại rất cần thiết cho khả năng duy lý. Tuy nhiên, xúc cảm có thể ảnh hưởng không tốt đến tư duy duy lý nếu bạn không có khả năng kiểm soát các chức năng sinh lý của mình.

Hãy tưởng tượng bạn đang ở trong trạng thái tâm lý tích cực. Bạn cảm thấy hứng khởi và đam mê với dự án mà bạn đang thực hiện. Nguồn năng lượng bên trong bạn đang căng tràn, con tim bạn đập từng hồi rộn rã, và bạn cảm nhận rõ những tín hiệu truyền từ tim mạnh mẽ hơn bao giờ hết. Đây được xem là trạng thái tâm lý lý tưởng, còn gọi là "trạng thái thống nhất". Lúc này, bạn sẽ suy nghĩ thông suốt và có biểu hiện rất tốt.

Bây giờ, hãy tưởng tượng bản báo cáo gần đây của bạn không được mọi người đồng tình. Bạn cảm thấy nản lòng trước những lời đánh giá, tức giận trước những câu phê bình và lo lắng khi biết mình sẽ phải dành nhiều thời gian để chỉnh sửa bản báo cáo. Trên thực tế, những cảm xúc tiêu cực này cũng đang tạo ra một tác động bên trong cơ thể bạn. Bạn có thể cảm thấy co thắt nhẹ ở vùng bụng hoặc nóng ran ở vùng gáy. Bạn thở gấp và tim đập nhanh. Rõ ràng các chức năng sinh lý đang biến chuyển và cơ thể bạn cũng bắt đầu xáo trộn. Kết quả là những tín hiệu truyền về não bị suy yếu, khiến bạn khó suy nghĩ rõ ràng và đưa ra những quyết định sáng suốt.

Trong trường hợp này, có thể nói cảm xúc đã trở thành "kẻ phá rối". Chúng khiến các hoạt động của cơ thể bị xáo trộn, làm suy yếu khả năng tư duy và ảnh hưởng đến toàn bộ cơ thể bạn.

Vậy bạn có thể làm gì? Một phương pháp hữu hiệu ở Chương 3 sẽ giúp loại bỏ những cảm xúc tiêu cực và ngăn bạn rơi vào vùng tâm lý bất ổn. Tuy nhiên, những tình huống khó tránh khỏi thỉnh thoảng vẫn sẽ xuất hiện khi bạn rơi vào tình trạng hỗn loạn. Những lúc đó, một trong những giải pháp nhanh nhất để quay về trạng thái cân bằng là kiểm soát hơi thở. Bạn sẽ biết cách kiểm soát hơi thở khi đọc sang Chương 4.

Sức khỏe

Điều chỉnh cảm xúc có thể ảnh hưởng đến sức khỏe và cơ thể theo cả hai hướng tích cực lẫn tiêu cực.

Trong suốt nhiều năm, các bác sĩ đã phủ nhận ảnh hưởng của xúc

cảm đối với sức khỏe con người. Tuy nhiên, một môn khoa học tương đối mới – môn nghiên cứu tâm thần kinh miễn nhiễm học (psychoneuroim- munology) – đã chỉ ra mối liên kết sinh học giữa não bộ và hệ thống miễn dịch đồng thời khẳng định trạng thái tâm lý có ảnh hưởng đến sức khỏe. Một nghiên cứu của trường đại học Harvard đã đưa ra một bằng chứng khá thuyết phục về mối tương quan giữa sức khỏe và sự lạc quan. Nghiên cứu này tiến hành trên 122 người mới phát bệnh tim. Tám năm sau, trong nhóm 25 người bi quan nhất có tới 21 người chết; trong khi đó, nhóm 25 người lạc quan nhất chỉ có 6 người qua đời.

Những xúc cảm tiêu cực như thù hằn, chán nản, thất vọng và bi quan có thể khiến cơ thể dễ dàng nhiễm bệnh. Nếu kéo dài và trở thành thói quen thì những kiểu xúc cảm như thế sẽ gây hại tương tự như việc hút thuốc lá.

Trái lại, những người sống lạc quan, yêu đời có thể đẩy lùi bệnh tật. Bằng chứng là có rất nhiều trường hợp phụ nữ bị ung thư vú đã khỏi bệnh nhờ biết cách giải tỏa những cảm xúc tiêu cực như giận dữ, sợ hãi, buồn đau và sầu khổ.

Chính vì thế, bạn nên kiểm soát xúc cảm của mình một cách khôn ngoan và cố gắng loại bỏ những xúc cảm tiêu cực. Hãy nhớ sự căng thẳng chính là nguyên nhân chủ yếu khiến nhiều nhân viên quyết định nghỉ việc. Sự căng thẳng còn liên quan mật thiết với chứng tăng hormone cortisol – loại hormone do tuyến thượng thận tiết ra - khiến tăng nguy cơ mắc bệnh cao huyết áp và tim mạch.

Sức ảnh hưởng của bạn đối với mọi người xung quanh

Bạn có thể thay đổi cảm xúc và chức năng sinh lý của bản thân. Tuy nhiên, có lẽ bạn chưa nhận ra rằng mình còn có khả năng thay đổi xúc cảm và sinh lý của những người xung quanh.

Nhiều nghiên cứu cho thấy hai người với những điệu bộ khác nhau vào lúc đầu có thể có khá nhiều cử chỉ cơ thể hoặc hành vi tương tự nhau chỉ sau khoảng mười lăm phút chuyện trò.

Điều này xảy ra phần lớn là do kiểu vòng hở của hệ limbic và xúc cảm bên trong não bộ của con người. Vòng hở có nghĩa là cơ thể của bạn có thể truyền các tín hiệu có thể làm thay đổi nồng độ hormone, nhịp ngủ, chức năng tim mạch, và cả chức năng miễn dịch trong cơ thể của người khác.

Khi làm thay đổi sinh lý của một người, bạn còn có thể thay đổi

xúc cảm của người đó. Bạn có thể kiểm nghiệm điều này. Chẳng hạn, một anh bạn đồng nghiệp đi họp với vẻ mệt mỏi, chán chường, còn bạn lại háo hức, lạc quan. Sau một lúc chuyện trò cùng bạn, anh bạn đó bắt đầu cảm thấy khá hơn.

Có thể nói mọi người rất dễ "lây" tâm trạng và cảm giác từ người khác. Xúc cảm lan nhanh như virus, và những tâm trạng tích cực như vui vẻ, ân cần, nồng hậu càng dễ lan tỏa hơn. Việc lan tỏa cảm xúc của bạn dễ đến mức nào phụ thuộc vào khả năng biểu lộ tâm trạng thông qua nét mặt, cử chỉ và giọng nói của bạn. Càng cởi mở và nhiệt thành, bạn sẽ càng khiến mọi người dễ hòa chung cảm xúc đó với bạn.

Tâm trạng ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc, vì vậy nếu bạn muốn thắt chặt mối quan hệ đồng nghiệp, thể hiện sự công bằng và củng cố giá trị doanh nghiệp, hãy chắc rằng bạn luôn chân thành, lạc quan và đầy nhiệt huyết.

Tiếng cười cũng là một tín hiệu đặc biệt. Nụ cười là ánh bình minh cho kẻ ngã lòng, là liều thuốc nhiệm mầu và là chiếc cầu gắn kết. Nếu hai người đang cười, có nghĩa họ đang có cùng một bước sóng. Tín hiệu được truyền đi và có thể tạo ra một chuỗi phản ứng khi nó quét qua một nhóm người. Có thể bạn từng nghe câu ngạn ngữ: "Nụ cười là tài sản quý giá nhất". Đây cũng là tín hiệu cảm xúc dễ lan tỏa nhất. Hãy tự khám phá bằng cách thử mỉm cười với một người nào đó sau ngày hôm nay và bạn sẽ thấy rằng họ sẽ dễ dàng đáp lại bạn cũng bằng một nụ cười.

Tự đánh giá khả năng nhận thức trí tuệ cảm xúc của bản thân

Hướng dẫn

Bạn có thể tự đánh giá được mức độ trí tuệ cảm xúc của bản thân thông qua Bảng hỏi EI và Chong chóng năng lượng EI.

Bảng hỏi EI có 7 nhóm khả năng, mỗi nhóm gồm 5 câu hỏi. Hãy khoanh tròn vào câu thích hợp nhất và tính tổng số điểm của các ô đã chọn (ví dụ: 2+4+2+3+3=14). Bạn sẽ ghi nhận tổng số điểm của từng nhóm và đánh dấu kết quả vào 7 cánh quạt tương ứng với 7 nhóm khả năng trong Chong chóng năng lượng EI ở cuối Chương 2.

Bảng hỏi EI

Nhớ đừng suy nghĩ quá kỹ càng khi chọn nhé.

1 = Sai

2 = Đúng một chút

3 = Khá đúng

4 = Đúng

5 = Hoàn toàn chính xác

1. Tôi có khả năng nhận ra những cảm xúc của mình. 1 2 3 4 5

2. Tôi biết kiềm chế khi đang giận dữ. 1 2 3 4 5

3. Tôi biết được tâm trạng mình có tác động đến người khác. 1 2 3 4 5

4. Tôi có khả năng thể hiện cảm xúc một cách phù hợp. 1 2 3 4 5

5. Tôi biết được nguyên nhân khiến mình suy nghĩ tiêu cực. 1 2 3 4 5

TỔNG ĐIỂM: Nhận thức bản thân_____

1. Tôi hành động quyết đoán khi đối mặt với những quyết định khó khăn, bao gồm các vấn đề liên quan đến nhân viên. 1 2 3 4 5

2. Tôi có khả năng chịu được áp lực cao. 1 2 3 4 5

3. Tôi có khả năng giữ vững lập trường trong nghịch cảnh. 1 2 3 4 5

4. Tôi có khả năng vượt qua thử thách và những lời chỉ trích. 1 2 3 4 5

5. Tôi biết cách cân bằng giữa công việc và cuộc sống. 1 2 3 4 5

TỔNG ĐIỂM: Cân bằng cảm xúc_____

1. Tôi đủ sức hoàn thành các dự án và công việc đúng tiến độ. 1 2 3 4 5

2. Tôi có thái độ sống lạc quan. 1 2 3 4 5

3. Tôi có khả năng cân bằng những mục tiêu ngắn hạn và dài hạn một cách hiệu quả. 1 2 3 4 5

4. Tôi có khả năng theo đuổi mục tiêu dù bị phản đối hay nghi

ngờ. 1 2 3 4 5

5. Tôi không ngã lòng khi mọi thứ không như mong đợi. 1 2 3 4 5

TỔNG ĐIỂM: Động lực thúc đẩy_____

1. Trước khi quyết định, tôi lắng nghe quan điểm của mọi người. 1 2 3 4 5

2. Tôi nhận ra khi nào người khác buồn lòng. 1 2 3 4 5

3. Tôi có khả năng đặt mình vào hoàn cảnh của người khác và hiểu được cảm giác của họ. 1 2 3 4 5

4. Tôi biết "thu thập" những ý tưởng để thực hiện. 1 2 3 4 5

5. Tôi cân nhắc những góp ý từ mọi người khi ra quyết định. 1 2 3 4 5

TỔNG ĐIỂM: Nhạy cảm xã hội_____

1. Tôi lắng nghe quan điểm của người khác khi thuyết phục họ. 1 2 3 4 5

2. Tôi nêu ra lý do thay đổi hợp lý khi thuyết phục họ. 1 2 3 4 5

3. Tôi thấy dễ thuyết phục người khác thay đổi quan điểm của họ. 1 2 3 4 5

4. Tôi nhận được sự hưởng ứng khi đưa ra quan điểm về đường lối và mục tiêu. 1 2 3 4 5

5. Tôi chắc chắn mình biết rõ từng người như thế nào trước khi thuyết phục họ. 1 2 3 4 5

TỔNG ĐIỂM: Sức ảnh hưởng_____

1. Tôi quyết định nhanh chóng khi cần. 1 2 3 4 5

2. Tôi có thể đưa ra quyết định mà không cần chờ đủ thông tin. 1 2 3 4 5

3. Tôi sẵn sàng làm theo phán quyết của bản thân. 1 2 3 4 5

4. Tôi vui vẻ đưa ra quyết định thậm chí ngay cả khi thông tin còn mơ hồ. 1 2 3 4 5

5. Tôi thấy thoải mái khi mạo hiểm. 1 2 3 4 5

TỔNG ĐIỂM: Trực giác

1. Tôi tôn trọng những chuẩn mực đạo đức cá nhân. 1 2 3 4 5

2. Tôi giữ vững những quy tắc đạo đức khi đưa ra quyết định. 1 2 3 4 5

3. Tôi cư xử hợp lý hợp tình khi giải quyết rắc rối kinh doanh. 1 2 3 4 5

4. Tôi là tấm gương điển hình. 1 2 3 4 5

5. Tôi chính trực và thành thật. 1 2 3 4 5

TỔNG ĐIỂM: Ý thức đạo đức_____

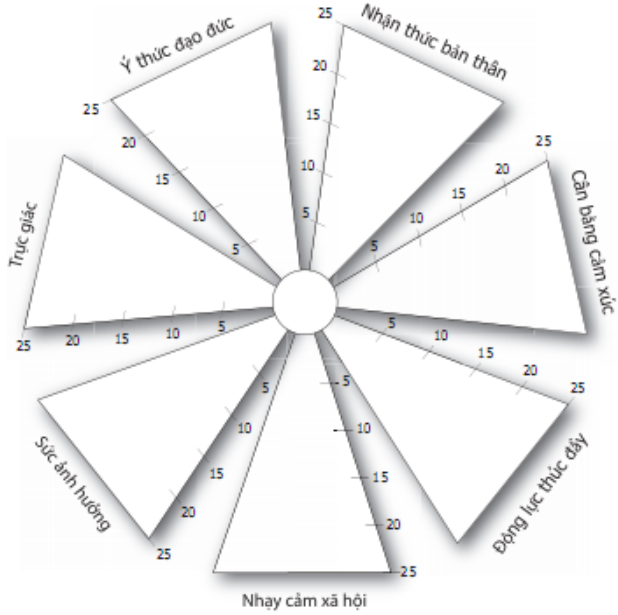
Chong chóng năng lượng EI

Chong chóng năng lượng EI chia thành bảy cánh quạt; mỗi cánh quạt tượng trưng cho một trong bảy yếu tố của thang đo chỉ số cảm xúc Higgs & Dulewicz(2). Mỗi cánh quạt đều có mối quan hệ hỗ tương với nhau và quan trọng như nhau. Bằng cách dung hòa đồng thời tất cả bảy yếu tố, bạn sẽ trở thành người giàu trí tuệ cảm xúc.

(2) Malcolm Higgs và Victor Dulewicz: Hai tác giả người Anh đã đưa ra định nghĩa về 7 yếu tố trí tuệ cảm xúc trong cuốn Making sense of emotional intelligence xuất bản năm 1999.

Khi đã xác định điểm số qua bài khảo sát năng lực trí tuệ cảm xúc ở trên, bạn có thể biết "cánh quạt" của mình cân bằng ở mức nào. Mức độ đó có thể khiến bạn lo lắng, ngạc nhiên hoặc hài lòng.

Bây giờ đã đến lúc xác định và củng cố những yếu tố bạn cần.



Tóm tắt

Chương này làm sáng tỏ cuộc đối thoại nội tại giữa cơ thể và tinh thần đồng thời đề cao bản chất của trí tuệ cảm xúc. Khi đã hiểu và biết cách dung hòa bản thân, bạn sẽ có thể:

• Nhận ra sự thay đổi sinh lý của chính mình

• Hiểu rõ trực giác của bản thân

• Khám phá mọi ngóc ngách của cảm xúc

Biết rõ những gì đang diễn ra trong cơ thể và tinh thần cũng như sẵn sàng đón nhận những điều xảy đến bạn sẽ có thể kiểm soát xúc cảm và điều chỉnh sinh lý của bản thân, nhằm:

• Thay đổi cách cảm nhận

• Ảnh hưởng cách tư duy

• Kiểm soát hành vi ứng xử

Điều này có nghĩa bạn có thể củng cố khả năng thể hiện bản thân, nâng cao sức ảnh hưởng của bạn đối với người khác và duy trì một lối sống lành mạnh.

Hãy hành động!

Sau khi khám phá Chương 1 và Chương 2, bạn sẽ hiểu được mối liên kết tương hỗ giữa tinh thần và cơ thể. Bạn sẽ nhận ra rằng mình có thể tham gia vào cuộc đối thoại nội tại và biết cách kiểm soát cảm xúc, tư duy và hành động.

Để hành động dựa trên trí tuệ cảm xúc, trước hết, bạn cần biết rõ những gì đang diễn ra bên trong bạn, những điều cơ thể muốn nói với bạn, những điều bạn cảm nhận và cách cảm nhận đó tác động đến hành vi ứng xử của bạn. Để tăng cường khả năng tự nhận thức này, hãy thả lỏng cơ thể, không áp đặt suy nghĩ, cảm xúc và cơ thể của mình ngay "thời điểm hiện tại".

Khả năng tự nhận thức giúp bạn xử lý trở ngại một cách hiệu quả và giúp bạn:

• Tập trung và hướng thẳng đến mục tiêu

• Tin tưởng vào trực giác khi ra quyết định

• Cảm thấy thanh thản khi sống thật với chính mình

• Nhận ra hợp tác, làm việc và tạo ảnh hưởng lên người khác chẳng phải là một việc khó khăn

Khả năng nhận thức là yếu tố nền tảng của trí tuệ cảm xúc. Khi hiểu rõ cảm xúc và cách cảm xúc tác động đến mình, bạn sẽ vững tin và sẵn sàng tiếp nhận những yếu tố tiếp theo. Trên thực tế, có thể khẳng định một cách khách quan rằng khả năng nhận thức bản thân là tinh hoa của trí tuệ cảm xúc.

Chương 2 đã giúp bạn tìm hiểu cảm xúc là gì và chúng bắt nguồn từ đâu. Bây giờ đã đến lúc bạn áp dụng những hiểu biết đó cho chính bản thân mình.

Chương 3
NHẬN THỨC BẢN THÂN

Tìm hiểu về các trạng thái cảm xúc

Trong chương này, bạn sẽ tiếp tục tìm hiểu và khám phá những cảm xúc của chính mình và cách cảm xúc tác động đến bạn từng ngày, từng phút, từng giây trong cuộc sống. Bạn sẽ hiểu rõ xúc cảm tạo nên "tâm trạng" bằng cách nào và tác động của những "tâm trạng" đó lên chính bản thân bạn và mọi người.

Khi quen với việc đoán định cảm giác và tâm trạng, bạn sẽ nâng tầm nhận thức về trạng thái cảm xúc của bản thân và quyết định được liệu cảm xúc này có giúp bạn đạt kết quả khả quan hay không.

Kết thúc Chương 3, bạn sẽ:

• Hiểu rõ khả năng nhận thức bản thân.

• Nhận ra những trạng thái cảm xúc tích cực lẫn tiêu cực.

• Tin tưởng rằng bạn có khả năng kiểm soát trạng thái cảm xúc và trạng thái cảm xúc của một người có thể thay đổi.

• Xác định kế hoạch phát triển toàn diện bản thân.

Nhận thức bản thân là gì?

Theo Higgs và Dulewicz, nhận thức bản thân là "Khả năng tự thấu hiểu cảm xúc của một người và khả năng nhận ra cũng như kiểm soát những cảm xúc này theo cách mà người đó cảm nhận và có thể kiểm soát được. Yếu tố này bao gồm cả mức độ niềm tin của họ vào tác động của xúc cảm trong môi trường làm việc".

Bạn biết đó, đọc và giải thích định nghĩa là một chuyện, nhưng áp dụng vào thực tế cuộc sống lại là chuyện khác. Để làm được điều đó, hãy dành chút thời gian suy ngẫm:

• Bạn rút ra được điều gì từ định nghĩa trên?

• Đâu là những từ khóa và cụm từ quan trọng?

• Vì sao những thông tin này cần thiết cho bạn?

Và bạn sẽ thấy rằng, nhận thức bản thân là khả năng hiểu rõ cảm xúc của chính mình tại bất kỳ thời điểm nào và nhận thức một cách đầy đủ cảm xúc đó tác động đến mình và mọi người ra sao. Đó còn là khả năng điều chỉnh cảm giác, khả năng nhận ra và hiểu rằng cảm giác có thể thay đổi và vì sao lại như vậy. Nhận thức bản thân cũng là khả năng biết được suy nghĩ, cảm giác và hành vi của bản thân mình.

Hiểu rõ được điều này, bạn sẽ có khả năng dung hòa cuộc sống, biết cách ứng xử phù hợp trong từng hoàn cảnh và có những tác động nhất định đối với người khác.

Một người chưa nhận thức rõ về bản thân sẽ phản ứng thế nào khi họ mất bình tĩnh? Sau đây là ví dụ về cách cư xử của một đồng nghiệp mà có thể bạn đã từng thấy.

• Anh ấy tung chân đá mạnh vào cánh cửa.

• Anh ấy ném chiếc điện thoại di động bay vèo qua màn hình máy tính.

• Cô ấy đi quanh phòng, càu nhàu tức tối về một kẻ nào đó.

• Cô ấy mím môi, mặt lạnh như tiền, không hề thốt lên một tiếng nào.

Bạn đã bao giờ ở trong tình huống tương tự chưa? Có lẽ không hoàn toàn giống như thế, nhưng một lúc nào đó trong cuộc sống, bạn sẽ trải nghiệm qua. Dù rằng hành vi đó không trực tiếp nhắm đến riêng bạn, nhưng bạn vẫn có những phản ứng cá nhân đối với hành vi đó, tùy theo mức độ của hành động mà bạn nhận được.

Hãy nghĩ xem những hành vi trên sẽ tác động thế nào đối với bạn và những người có mặt.

Trước tiên, mọi người trong văn phòng mất tập trung và công

việc bị gián đoạn. Mọi người sẽ nghĩ rằng: "Có chuyện gì vậy? Anh ấy/cô ấy vừa gặp phải chuyện gì à?".

Thứ hai, hành vi gay gắt đó ngay lập tức khiến người khác cảm thấy bất an. Một số người có thể xem đây là thái độ hằn học và tự biết tránh xa, trong khi số khác lại lo lắng về thái độ căng thẳng của người đồng nghiệp và sẽ muốn làm một điều gì đó. Tri giác làm nảy sinh cảm xúc, và những cảm xúc này là riêng biệt đối với mỗi cá nhân.

Bạn thử mường tượng diễn biến trên trong đầu mình xem. Bạn có nhìn thấy chuyện gì đang diễn ra không? Bây giờ, hãy cảm nhận như mình đang tận mắt chứng kiến. Cảm giác đó có khiến bạn thay đổi tâm trạng?

Không khí bức bối chỉ diễn ra trong chốc lát, song có thể khiến cả văn phòng ngập trong tâm trạng u ám. Thế nhưng đồng nghiệp của bạn có thể chẳng hay biết rằng bầu không khí làm việc đã thay đổi và mọi người trong văn phòng đều rơi vào trạng thái rối loạn cảm xúc bởi chính xúc cảm và hành vi của anh ấy/cô ấy.

Bài tập về sự tác động của hành vi

Hãy nhớ về một khoảnh khắc mà bạn từng trải nghiệm trong một tình huống tương tự khi hành vi ứng xử của một người nào đó tác động sâu sắc đến bạn.

Sử dụng mẫu gợi ý sau đây, ghi nhận thông tin để bạn có thể tham khảo về sau.

Điều gì đang diễn ra?

Bạn nhìn thấy gì? Bạn nghe được gì?

_____

_____

Khi đó bạn nghĩ gì?

Bạn nói gì với chính mình?

_____

_____

Chuyện đó khiến bạn cảm thấy thế nào?

Bạn trải qua những cảm xúc gì?

_____

_____

Chuyện đó khiến bạn ứng xử ra sao?

Bạn có thoái lui trong tình huống đó? Bạn có hài lòng với việc mình đã làm?

_____

_____

Khi đã biết tác động của một người nào đó lên bản thân bạn, hãy nhớ lại lúc mà hành vi của bạn tác động đến người khác. Hãy sử dụng mẫu gợi ý ở trên và ghi nhận những suy nghĩ cũng như cảm xúc của mình. Bạn có thể thêm một số câu hỏi mở như: Bạn có nhận thức được phản ứng của những người xung quanh? Nếu có, họ đã làm gì?

Bài học rút ra từ bản thân

Hãy ghi ra ba điều chủ chốt mà bạn học được từ chính bản thân mình.

1._____

2._____

3._____

Vì sao nhận thức bản thân lại quan trọng?

Nhìn lại và đánh giá những trải nghiệm trong quá khứ là một trong những nguyên tắc chủ đạo của nhận thức bản thân, bởi vì điều này giúp bạn nhìn thấu những phản ứng và cách ứng xử của mình đối với mọi người và trong nhiều tình huống khác. Càng hiểu bản thân, bạn càng có cơ sở để phát triển, củng cố năng lực cá nhân và thắt chặt các mối quan hệ với mọi người. Bạn sẽ trở nên khéo léo hơn; nói cách khác, bạn sẽ biết rõ mức độ trí tuệ cảm xúc mà mình có thể đạt đến trong bất kỳ tình huống nào.

Đến đây, bạn có thể đặt câu hỏi: "Tôi có thể làm gì để nâng cao khả năng nhận thức bản thân?".

Câu trả lời sẽ là: hãy lắng nghe và phân tích bản thân nhiều hơn và yêu cầu mọi người xung quanh cho bạn ý kiến phản hồi. Chương này cung cấp một số phương pháp hữu hiệu nhằm giúp bạn ngày càng thấu hiểu bản thân mình hơn.

Điều gì ảnh hưởng đến nhận thức bản thân?

Sự nhận thức bản thân có thể bị tác động bởi những tính trung thực, dám chấp nhận, hiếu kỳ và lòng nhiệt tình.

Tính trung thực

Bạn sẽ sáng suốt hơn nếu chân thật với chính bản thân mình trong suy nghĩ, cảm giác và hành động. Hãy nhận rõ những cảm giác thật của bạn, ngay cả khi đó là cảm giác đau buồn. Như vậy, bạn sẽ có đủ bằng chứng "sống" để có thể phát triển trí tuệ cảm xúc của mình.

Lời khuyên: Vào mỗi cuối ngày, hãy dành thời gian để bình tâm suy ngẫm những chuyện diễn ra trong ngày - những chuyện tốt đẹp, suôn sẻ và cả những chuyện bạn muốn thay đổi. Nên ghi nhận những suy nghĩ của mình vào sổ tay để có thể xem lại khi cần. Đôi lúc, bạn sẽ phát hiện thấy mình sẽ có cách cư xử khác nếu tình huống rơi vào một thời điểm khác.

Tính dám chấp nhận

Khi tiếp nhận thông tin phản hồi, có thể một số phản hồi nằm trong dự liệu của bạn còn một số khác khiến bạn bất ngờ. Dù vậy, tất cả phản hồi đều hữu ích. Nếu không có những nhận xét, đánh giá từ người khác, bạn sẽ không bao giờ thật sự hiểu về sức ảnh hưởng cá nhân của chính mình.

Lời khuyên: Khi tiếp nhận thông tin phản hồi, hãy yêu cầu lời phản hồi đó thật chi tiết và cụ thể. Chẳng hạn, nếu bạn muốn biết khả năng lắng nghe của bạn như thế nào, hãy nhờ một đồng nghiệp quan sát cách bạn lắng nghe trong cuộc họp, và sau đó yêu cầu họ đưa ra đánh giá và nhận xét.

Tính hiếu kỳ

Tính hiếu kỳ và mong muốn khám phá bản thân giúp bạn tìm kiếm câu trả lời cho các câu hỏi vì sao mọi việc lại diễn ra, bạn đã phản ứng như thế nào, tại sao lại phản ứng như thế và bạn có thể làm gì để hoàn thiện chính mình.

Lời khuyên: Cố gắng làm sống dậy tính hiếu kỳ ít nhất một lần trong ngày, bằng cách đặt ra những câu hỏi mang tính khám phá và sẵn sàng đón nhận mọi điều mình tìm ra.

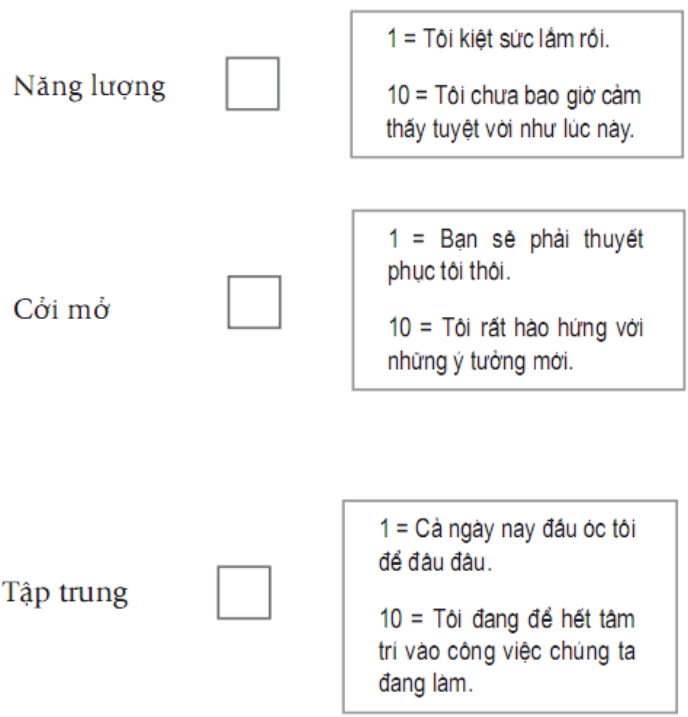
Lòng nhiệt tình

Trung thực, hiếu kỳ và dám chấp nhận vẫn chưa đủ. Bạn còn cần sẵn lòng và nhiệt tình đón nhận, thu thập thông tin để học hỏi và làm theo nhằm phát triển trí tuệ cảm xúc cho chính bản thân mình.

Lời khuyên: Không có lòng nhiệt tình học hỏi, bạn sẽ không bao giờ nhận ra tiềm năng trí tuệ cảm xúc của bản thân mình.

Bài tập đánh giá lòng nhiệt tình học hỏi

Hãy đánh giá cảm xúc hiện thời của bạn trong thang đo từ 1 đến 10 đối với 3 yếu tố sau:


Năng lượng
1 = Tôi kiệt sức lắm rồi.
10 = Tôi chưa bao giờ cảm thấy tuyệt vời như lúc này.
Cởi mở
1 = Bạn sẽ phải thuyết phục tôi thôi.
10 = Tôi rất hào hứng với những ý tưởng mới.
Tập trung
1 = Cả ngày nay đầu óc tôi để đâu đâu.
10 = Tôi đang để hết tâm trí vào công việc chúng ta đang làm.

Bây giờ bạn hãy nhân điểm số trong ba ô vuông trên với nhau và ghi nhận kết quả vào ô bên dưới.

Bài tập này sẽ cho bạn biết lòng nhiệt tình học hỏi của bạn ở mức nào. Điểm số tối đa của bài tập này là 1000 (10 x 10 x 10) và bạn cần đạt được số điểm từ 700 trở lên.

Nếu điểm số thấp hơn 700, hãy kịp thời xác định đâu là nguyên nhân và xem xét những giải pháp có thể giúp bạn cải thiện tình hình, nhờ đó bạn sẽ tăng dần lòng đam mê học hỏi của chính bản thân bạn.

Nếu điểm số phần Năng lượng của bạn thấp, hãy uống thật nhiều nước, đứng thẳng người, đi tới đi lui, hít thở không khí trong lành và nghĩ đến những điều tốt đẹp!

Nếu điểm số phần Cởi mở của bạn thấp, hãy tự hỏi vì sao và đâu là lý do khiến bạn hoài nghi và mất lòng tin. Nếu không thể vượt qua, bạn hãy ngừng lại và chỉ đọc tiếp khi bạn ở trong một trạng thái tinh thần tốt hơn.

Nếu điểm số phần Tập trung của bạn thấp, bạn thử thay đổi môi trường xem sao. Hãy loại bỏ tất cả các rào cản từ bên ngoài (tiếng ồn, vị trí...) lẫn bên trong (mối bận tâm, vấn đề tồn đọng...).

Nhận thức bản thân tác động đến mọi người như thế nào?

Những thay đổi trong tính cách và hành động của bạn sẽ được mọi người xung quanh chứng kiến và cảm nhận. Nhưng nếu không có sự nhận thức bản thân, bạn sẽ không biết được cách hành xử của mình tác động như thế nào đến mọi người. Bạn cũng không biết mình đang gây ra một tác động tiêu cực và điều này sẽ ảnh hưởng đến những mối quan hệ lâu dài của bạn về sau.

Chẳng hạn, khi đang chịu nhiều áp lực, bạn có thể không biết mình sẽ cư xử ra sao. Bạn có thể trở nên thất vọng, chán nản và buộc bản thân phải làm một số việc mà bạn không hiểu rõ. Dù bạn phản ứng thế nào đi chăng nữa, mọi người cũng nhìn thấy và cảm nhận được sự thay đổi trong con người bạn.

Để nâng cao khả năng tự nhận thức, bạn cần biết mọi người đang

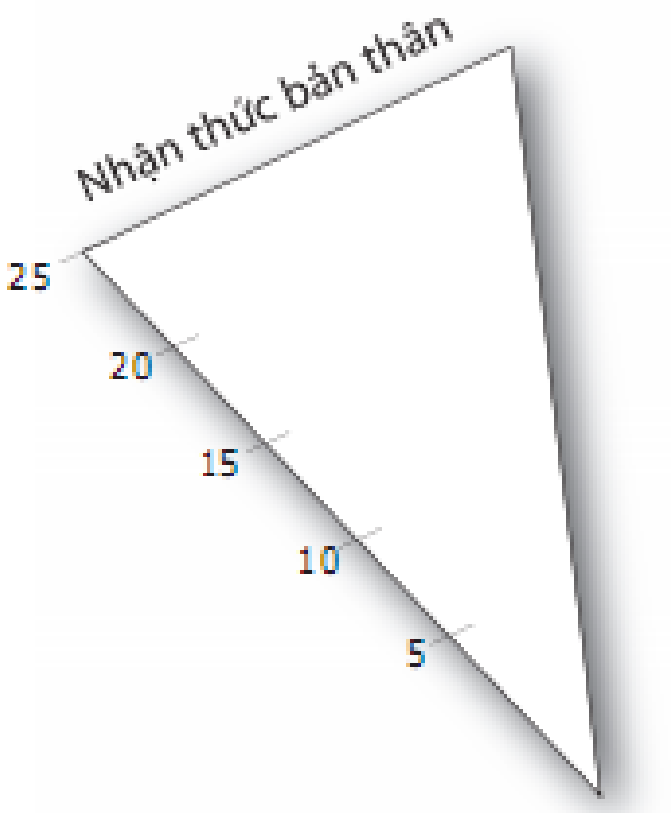
nghĩ về bạn như thế nào. Như vậy, bạn sẽ có thể thay đổi phản ứng của mình và loại bỏ tác động tiêu cực của bạn đối với người khác.

Lời khuyên: Hãy yêu cầu mọi người chỉ ra những lúc bạn cư xử khác thường. Hãy hỏi về cảm giác của họ trong những lúc như thế. Chia sẻ cảm giác của bạn và tìm hiểu xem họ muốn bạn phản ứng như thế nào để bạn có thể thay đổi theo chiều hướng tích cực.

Nhận thức bản thân để sống chan hòa

Các bước thực hiện

1. Ghi nhận lại điểm số phần Nhận thức bản thân trong Bảng 25 hỏi EI ở Chương 2 vào ô bên dưới.



2. Bây giờ, bạn đã hiểu hơn về khả năng tự nhận thức của mình, hãy ghi số điểm vào cánh quạt Nhận thức bản thân ở trên. Điểm số này nói lên mức độ nhận thức bản thân dựa vào tri giác của bạn.

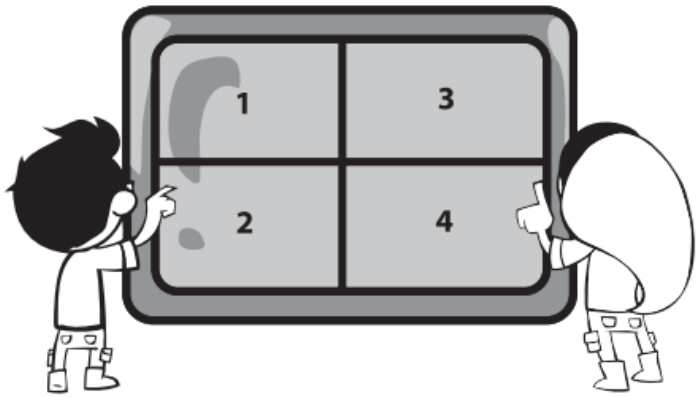
3. Ngẫm nghĩ về những ghi nhận trong nhật ký cảm xúc của bạn (phần này sẽ được giải thích rõ hơn trong mục "Các hoạt động phát triển cá nhân") và nếu bạn tìm ra giải pháp củng cố khả năng nhận thức bản thân, hãy dành chút thời gian để kịp thời ghi nhận những ý tưởng đó. Bạn có thể thực hiện theo quy trình: làm mới, dừng lại và tiếp tục.

• Làm mới – bắt đầu sử dụng ngôn ngữ tích cực để thay đổi cách cảm nhận khi nhận ra rằng mình đang ở trong tâm trạng "tồi tệ" hay "buồn bã".

• Dừng lại – ngừng lại, lắng nghe cảm giác của người khác khi biết rằng cảm xúc của mình có tác động đến họ.

• Tiếp tục – tiếp tục yêu cầu mọi người nhận xét về những cảm xúc và tâm trạng của bản thân bạn, đặc biệt những cảm xúc đó đã tác động đến họ như thế nào.

4. Sử dụng Cửa sổ Johari trong phần Phụ lục và suy ngẫm về cách cư xử cũng như cảm nhận của bạn. Ghi nhận các hành vi (trong ô 1) và cảm xúc (trong ô 2) của bản thân. Sau đây là một ví dụ mẫu của phiên bản Johari.



5. Nhận thức bản thân tạo ra sức ảnh hưởng lên người khác. Để thấu hiểu điều này, bạn cần yêu cầu mọi người chia sẻ suy nghĩ của họ về cách ứng xử của bạn. Hãy chọn bốn người mà bạn biết rõ tại nơi làm việc và dùng năm câu trắc nghiệm trong phần Nhận thức bản thân của Bảng hỏi EI (Chương 2) làm gợi ý để cùng nhau thảo luận. Phản hồi của họ sẽ mang lại cho bạn nhiều thông tin quý giá.

6. Hãy tiếp tục hoàn thành ô số 3 và ghi nhận lại những điều mà trước đây bạn chưa nhận ra về bản thân mình. Giá trị thực của bài tập là giúp bạn khám phá những điều mà bạn chưa từng biết đến về con người của bạn.

7. Dựa trên những khám phá của bạn, hãy thường xuyên nhìn lại những điều bạn đã ghi nhận, và nếu cần thiết, hãy thực hiện lại quy trình làm mới, dừng lại và tiếp tục.

Bây giờ, bạn có thể học cách nhận thức bản thân để có cuộc sống chan hòa thông qua các hoạt động phát triển cá nhân sau đây.

Các hoạt động phát triển cá nhân

1. Viết nhật ký cảm xúc

Một trong số những cách hữu hiệu nhất để nâng cao khả năng nhận thức bản thân và tập hợp các thông tin về bản thân chính là duy trì việc viết nhật ký cảm xúc. Nhật ký cảm xúc giúp bạn nhận ra mức độ trí tuệ cảm xúc của bạn đã ảnh hưởng đến bạn như thế nào trong môi trường làm việc.

Hãy dành riêng một quyển sổ tay dùng để ghi nhận tâm trạng của mình. Cố gắng duy trì trong thời gian hai tuần và dùng các gợi ý

dưới dây để ghi nhận cảm xúc của bạn trong những tình huống khác nhau.

Hãy thành thật với chính mình. Tất cả thông tin đều có giá trị vì chúng cung cấp cho bạn những dữ liệu "sống" mà bạn cần khi đồng hành cùng quyển sách này.

Những cảm xúc của tôi

• Xác định cảm xúc mà bạn từng trải nghiệm

• Miêu tả tình huống bạn đã trải qua

• Xác định điều gì làm nảy sinh cảm xúc

• Bạn có để ý đến cảm giác và cách cư xử của mình hoặc lời nhận xét của ai đó về tâm trạng/hành vi của mình không?

• Ghi nhận những thay đổi sinh lý của bản thân

• Cảm xúc này kéo dài bao lâu?

• Theo bạn, cảm xúc này là tích cực hay tiêu cực?

• Nếu cho rằng cảm xúc của mình là tiêu cực, bạn đã xử lý như thế nào?

• Bạn thể hiện cảm xúc như thế nào? (la, hét...)

• Xúc cảm này tác động đến người khác như thế nào?

• Nếu cho rằng cảm xúc của mình là tích cực, bạn đã xử lý như thế nào?

• Bạn thể hiện cảm xúc tích cực của bạn như thế nào? (hát, cười...)

• Xúc cảm này tác động đến người khác ra sao?

Sau ba hoặc bốn bài ghi nhận "Những cảm xúc của tôi", bạn hãy đọc lại tất cả và ghi chú những xu hướng tâm lý lặp lại hoặc tương tự.

Nếu bạn nhận ra một vài tâm trạng, cảm giác và hành vi đặc biệt nào đó mà bạn thường có hơn những người khác, đừng quên ghi chú vào nhật ký cảm xúc.

Lúc này, hãy tự hỏi mình: "Điều gì tạo ra những cảm giác này?".

Cách này sẽ giúp bạn xác định mối tương quan giữa trạng thái cảm xúc và nguyên nhân chúng nảy sinh. Chẳng hạn, đây là một số điều bạn cần quan tâm:

• Ai?

• Làm gì?

• Khi nào?

Trong khi tiếp tục đồng hành cùng quyển sách này, bạn sẽ tìm ra cách xác định những cảm xúc của mình cũng như nguyên nhân bạn có những cảm xúc đó.

2. Rèn luyện khả năng ứng biến

"Trạng thái cảm xúc" là một hiện tượng mà bạn sẽ trải nghiệm liên tục trong suốt cuộc đời. Nhưng không giống như tâm trạng, trạng thái cảm xúc sẽ không kéo dài quá lâu.

Có những lúc bạn thể hiện cảm xúc tích cực hay ứng biến nhanh nhạy nhưng cũng có lúc bạn thể hiện cảm xúc tiêu cực hay thích ứng chậm chạp. Khái niệm "ứng biến" ở đây mang nghĩa "trạng thái tâm lý giúp bạn có một cuộc sống dễ dàng hơn".

Nhiều người cho rằng trạng thái cảm xúc được tạo nên bởi những tình huống không thể kiểm soát, nhưng thực tế đã chứmg minh chính bạn đã tạo nên trạng thái cảm xúc cho mình. Điều này có nghĩa bạn có khả năng thay đổi tâm lý bất kỳ khi nào bạn mong muốn và có thể rèn luyện để tăng khả năng ứng biến trong cuộc sống.

Hai trong số những cách hiệu quả để đạt đến khả năng ứng biến nhanh nhạy chính là thay đổi những điều bạn tự nhủ thầm với bản thân và củng cố niềm tin vào chính bản thân mình.

Cuộc đối thoại nội tâm

Đây là cuộc đối thoại mà trong đó bạn có thể trò chuyện với chính bạn suốt cả ngày.

Hãy dừng lại và lắng nghe! Bạn có nghe thấy chính mình không?

Hãy tự hỏi bản thân: "Điều tôi đang nghe thấy khiến tôi lạc quan hơn hay bi quan hơn?"

Một vài cuộc đối thoại trong tâm trí bạn có thể không mang lại ích

lợi gì khi chỉ xoay quanh những cảm giác tiêu cực. Những cảm giác này sẽ góp phần tạo nên tâm trạng của bạn và tâm trạng lại dẫn đường cho những hành động không hay sau đó. Khi tâm trạng không tốt, bạn có xu hướng nói những câu gay gắt như: "Tôi thật sự sợ hãi khi họ nghĩ thế", "Việc này khiến tôi điên tiết", hoặc "Tôi kinh ngạc trước những điều đã nghe thấy".

Chỉ đơn giản bằng cách thay đổi cường độ biểu cảm của ngôn từ hoặc những câu mà bạn tự nhủ với chính bản thân mình, bạn có thể thay đổi sự tác động của chúng lên tâm trạng của mình.

Sau đây là một vài gợi ý giúp bạn giảm thiểu tối đa những tác động tiêu cực từ ngôn từ:

Thay vì nói		*Hãy nói*
Sợ hãi	→	E dè
Điên tiết	→	Bất bình
Kinh ngạc	→	Ngạc nhiên

Hãy nghĩ về cuộc đối thoại nội tâm của bạn. Những ngôn từ hoặc những lời nói tiêu cực nào bạn thường xuyên nghe thấy? Hãy ghi chú lại tất cả bên cột "Thay vì nói" bên dưới. Sau đó hãy động não tìm ra một vài ngôn từ khác thực tế hơn và biểu lộ đúng những điều bạn đang cảm nhận, nhưng theo cách nhẹ nhàng hơn và ghi chú bên cột "Hãy nói".

Thay vì nói		*Hãy nói*
	→	
	→	
	→	

Sau đây là một vài ví dụ giúp bạn gia tăng tác động tích cực từ ngôn từ:

Thay vì nói		*Hãy nói*
Nhiệt tình	→	Hân hoan!
Có động lực	→	Hào hứng!
Tốt	→	Tuyệt vời!

Bây giờ, bạn hãy tự mình thử nghiệm quá trình này, nhưng cố gắng tập trung để nhận ra mức độ tích cực trong từng lời nói mà bạn cảm nhận bên trong chính bản thân bạn.

Thay vì nói		*Hãy nói*
	→	
	→	
	→	

Khi đã quen dần, hãy nói to những lời ấy lên! Thanh âm ra sao? Bạn cảm nhận như thế nào?

Củng cố niềm tin vào bản thân

Có niềm tin, bạn sẽ có tất cả. Thiếu mất niềm tin khiến bạn mất đi lòng tự trọng, sự tự tin, khả năng tập trung và cả tinh thần lạc quan.

Sau đây là một ví dụ về sự chuyển biến tâm lý với bối cảnh là bạn đang trên đường đến dự một cuộc họp.

Bạn cảm thấy rất tự tin vì bạn có nhiều kinh nghiệm và mọi việc đã được chuẩn bị chu đáo, vì thế bạn tin rằng nhất định cuộc họp sẽ thành công tốt đẹp. Bạn bắt đầu "nghe thấy" trong tâm trí âm thanh của cuộc họp, "nhìn thấy" chính mình và những người khác, và cảm nhận được những điều bạn đang phát biểu trước mọi người.

Đến đây, bạn đã thành công bước đầu khi tâm lý có những biểu hiện đầy triển vọng và khả quan.

Tuy nhiên, một số chuyện bắt đầu xảy đến. Bạn nhận thức được mình đang dần cảm thấy bất an và không thoải mái. Bạn không

hiểu vì sao nhưng cảm giác đang rất thực. Khi bạn đi tiếp, bạn nghe thấy cuộc đối thoại nội tâm xoay chuyển theo chiều hướng tiêu cực. Bạn lại tự hỏi:

• Nhưng nếu họ không thích mình thì sao?

• Nếu họ bác bỏ đề xuất của mình thì sao?

• Sẽ thế nào nếu mình không đạt được mục tiêu?

Lúc này, bạn bắt đầu nghĩ mình sẽ khó thể hiện tốt trong cuộc họp, thậm chí có thể thất bại!

Những suy nghĩ này xuất hiện mà không rõ nguyên nhân, và khó khăn bắt đầu xuất hiện khi bạn dần tin vào những điều tiêu cực. Trước khi kịp nhận ra, bạn đã thay đổi trạng thái tâm lý từ lạc quan sang bi quan và rồi mất niềm tin vào chính bản thân mình!

Thế là dù chỉ còn vài phút nữa cuộc họp bắt đầu, nhưng bạn lại cảm thấy e ngại và không còn hứng khởi. Bạn cố gắng nghĩ tích cực, nhưng dường như mọi việc chẳng khá hơn. Tất cả những điều bạn nghe thấy trong tâm trí của mình chỉ là dấu hiệu "cầu cứu".

Bạn có thể làm gì đây?

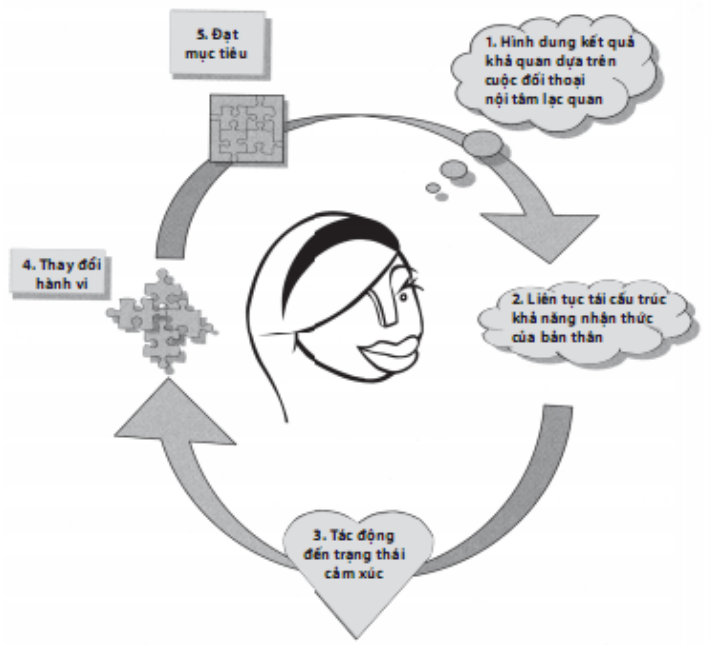
Hãy lấy lại niềm tin vào chính mình qua Chu trình niềm tin được đề cập ngay trong phần dưới đây. Như vậy, bạn sẽ có thể thay đổi cách suy nghĩ, cách cảm nhận và hành vi để từ đó lấy lại niềm tin và đạt được những thành quả như mong đợi.

1. Nhằm tránh những suy nghĩ tiêu cực hoặc thái độ hoài nghi, bạn cần có một mục tiêu rõ ràng ngay từ đầu.

Một khi đã xác định mục tiêu, hãy hình dung kết quả bạn đạt được và hãy thử cảm nhận cảm giác thành công khi bạn đạt được mục tiêu này. Lưu giữ hình ảnh ấy trong tâm trí của bạn. Bạn có thể gợi nhớ lại bất kỳ khi nào bạn cần củng cố niềm tin cho bản thân mình (Phương pháp hình dung này sẽ được giới thiệu rõ hơn ở Chương 5).

Tiếp tục lắng nghe cuộc đối thoại nội tâm. Nếu là những lời nói tiêu cực, hãy nhớ đến những trường hợp tương tự mà bạn đã xoay chuyển tình hình thành công. Đặt ra câu hỏi cho bản thân: "Điều gì đã giúp thay đổi cục diện và vì sao?" Phương pháp này mang lại cho bạn một điểm tựa để mọi việc không vượt ngoài tầm kiểm soát và giúp bạn cân bằng suy nghĩ trong những thời khắc quan

trọng.


5. Đạt mục tiêu
1. Hình dung kết quả khả quan dựa trên cuộc đối thoại nội tâm lạc quan
4. Thay đổi hành vi
2. Liên tục tái cấu trúc khả năng nhận thức của bản thân
3. Tác động đến trạng thái cảm xúc

Chu trình niềm tin

Hãy bắt đầu suy nghĩ những từ và cụm từ khơi nguồn cảm hứng và sự lạc quan.

Bất kỳ khi nào le lói một ý nghĩ tiêu cực, hãy loại bỏ ngay và thay vào đó hãy nhớ đến những điều tích cực.

2. Thay đổi quan điểm! Tiếp tục kiểm tra quan điểm của bạn về sự việc đang diễn ra. Theo bạn, sự thay đổi này có bắt nguồn từ một yếu tố nào khác biệt không? Chẳng hạn, bạn nhận được một số lời phản hồi khiến bạn hoài nghi về khả năng của mình. Nếu như vậy, hãy tìm một người bạn tin cậy và cùng trò chuyện với họ,nhờ họ cho bạn phản hồi để tái cấu trúc quan điểm của bạn về bản thân và sự việc.

Nếu bạn hoàn thành bước 1 và 2, bạn sẽ trực tiếp tạo được sự ảnh hưởng lên trạng thái cảm xúc của mình (Bước 3 trong biểu đồ trên). Đổi lại, hành vi của bạn sẽ thay đổi theo chiều hướng tích cực và cho phép bạn đạt được kết quả như mong muốn (Bước 5).

Để hiện thực quy trình này, bạn cần xác định một tình huống

khiến niềm tin vào bản thân của bạn bị lung lay. Khi đó, hãy dẫn dắt bản thân mình thực hiện từng bước trong Chu trình niềm tin: điều chỉnh nếu cần thiết; đánh giá lại quan điểm, cảm xúc và hành vi của bản thân; và nhận biết kết quả.

Đây không phải là phương pháp kỳ diệu có thể mang lại hiệu quả tức thời. Bạn chỉ nhận ra sự thay đổi vượt bậc bên trong bản thân mình nếu biết kiên trì và đặt niềm tin vào đó.

Tóm tắt

Nhận thức bản thân giúp bạn nhận ra và thấu hiểu tác động của trạng thái cảm xúc đối với bản thân và mọi người. Nhờ đó, bạn có thể quyết định trạng thái cảm xúc mà bạn đang trải nghiệm là tích cực hay tiêu cực.

• Nếu không hiểu bản thân mình, bạn sẽ không bao giờ nhận thức được tiềm năng của trí tuệ cảm xúc. Hiểu rõ bản thân là ngọn nguồn của trí tuệ cảm xúc.

• Thay đổi tinh thần sẽ thay đổi cuộc sống! Nếu bạn nhận ra rằng tâm trạng và trạng thái tâm lý hiện thời của mình đang tạo ra một tác động tiêu cực đối với mọi người và chính bản thân bạn, hãy chọn thái độ và cách ứng xử phù hợp để thay đổi chúng.

• Bạn có thể giúp bản thân đạt được mọi mục tiêu bằng cách thay đổi cách nghĩ và những hình dung trong đầu theo hướng khả quan và tích cực.

• Tin vào những trải nghiệm và tin vào bản thân mình sẽ trực tiếp tác động lên hành vi và do vậy thay đổi tầm ảnh hưởng của bạn đối với mọi người.

Hãy hành động!

Nhìn thấu đáo bản thân là cách tốt nhất để hoàn thiện mình. Hãy bắt đầu khám phá những điều đang thật sự diễn ra bên trong bạn bằng cách tìm hiểu và trò chuyện với chính bạn. Khi nhận ra điều gì tạo nên xúc cảm và chúng ảnh hưởng đến bạn như thế nào, bạn có thể tạo ra một môi trường tốt hơn cho mình và những người xung quanh. Hãy dừng lại và lắng nghe tiếng nói nội tâm và đừng bao giờ ngừng học hỏi từ những khám phá thú vị của bạn về bản thân mình.

Khả năng hồi phục và đứng dậy sau thất bại, khả năng đương đầu với áp lực và vượt qua những thăng trầm trong cuộc sống phụ

thuộc vào mức độ linh hoạt cảm xúc của bạn.

Có những lúc bạn nhận thấy mình kiên cường hơn mọi người, có thể tự vực dậy tinh thần theo hướng tích cực, gạt bỏ thất bại và tiếp tục theo đuổi những trách nhiệm hiện tại. Những cũng có khi bạn thấy dường như tất cả đều chống lại bạn. Bạn cảm thấy thất vọng trước lời nhận xét gay gắt của một đồng nghiệp trong cuộc họp buổi sáng. Những lời đó ám ảnh tâm trí bạn và bạn cảm thấy chán chường, tức giận hoặc uất ức. Cuối cùng, bạn không thể đưa ra quyết định sáng suốt hoặc tập trung vào những công việc cần làm trong suốt ngày hôm đó.

Chương tiếp theo sẽ giúp bạn hiểu rõ hơn về cảm xúc của bản thân, chỉ ra những dấu hiệu cảnh báo khi tinh thần bạn sa sút và đề ra phương pháp giúp bạn lấy lại sự cân bằng.

Chương 4
CÂN BẰNG CẢM XÚC

Cân bằng cảm xúc là gì?

Trong chương này, bạn sẽ tiếp cận các giải pháp tuy đơn giản nhưng góp phần làm rõ vai trò của những kỹ năng cá nhân trong việc kiểm soát bản thân và giúp cân bằng cảm xúc.

Kết thúc chương, bạn sẽ có khả năng làm chủ chính mình và trở nên tràn đầy hứng khởi. Bạn cũng sẽ rèn luyện được khả năng điều phối nhịp sinh học thông qua hơi thở - một trong những phương pháp cân bằng bản thân hiệu quả nhất.

Điều này có nghĩa là khả năng cân bằng cảm xúc của bạn sẽ ngày càng được nâng cao. Nhưng cân bằng cảm xúc là gì? Higgs và Dulewicz định nghĩa: "Đó là khả năng kiên định trong nhiều tình huống khó khăn và giữ được hành vi ứng xử phù hợp; là khả năng cân bằng giữa nhu cầu công việc và nhu cầu cá nhân và là khả năng tập trung trong một chuỗi hành động hoặc kiên trì đạt mục tiêu trước thử thách".

Hãy dành chút thời gian suy ngẫm:

• Bạn rút ra được điều gì từ định nghĩa trên?

• Đâu là những từ khóa và cụm từ quan trọng?

• Vì sao những thông tin này cần thiết cho bạn?

Và bạn sẽ hiểu rằng khả năng cân bằng cảm xúc chính là cách bạn chuyển hóa cảm xúc một cách hiệu quả từ tiêu cực sang tích cực khi mọi việc diễn ra không như mong đợi để nhanh chóng lấy lại sự tự chủ, hướng đến nhu cầu của những người xung quanh và tiếp tục tiến bước về phía trước.

Hãy tập trung vào câu hỏi bên dưới, thành thật xác định cách phản ứng của bạn trước mỗi tình huống:

Câu hỏi: Khi tôi đang chịu áp lực hoặc khi sự việc diễn ra không thuận lợi, khi tôi vừa phạm phải một sai lầm lớn hoặc bị người khác phê bình, liệu lúc ấy tôi có khả năng:

• Che giấu cảm xúc và vẫn tỏ ra vui vẻ?

• Cư xử như thường ngày?

• Vẫn giữ phong thái và hiệu quả công việc?

• Suy nghĩ thấu đáo và đưa ra những quyết định đúng lúc và phù hợp?

• Thích ứng với môi trường mới và kịp thời thay đổi bản thân khi cần thiết?

• Thấu hiểu nhu cầu của đồng đội và nhượng bộ họ?

• Duy trì được sự tự tin?

Nếu câu trả lời của bạn là "Có" cho tất cả gợi ý trên thì khả năng cân bằng cảm xúc của bạn rất đáng nể và chính bạn đã tìm được giải pháp để thay đổi cách cảm nhận và lấy lại sự tự tin trước những trở ngại cũng như rào cản bản thân.

Bây giờ, bạn hãy tiếp tục cân nhắc những gợi ý sau đây:

• Cảm thấy thất vọng hoặc mất tinh thần khi gặp khó khăn?

• Trở nên quá tải và thấy bất lực khi thời hạn cận kề?

• Cảm thấy khó đưa ra quyết định hay đánh giá trong lúc cố vượt chướng ngại vật?

• Cư xử không phải phép hoặc khó mở lời nhờ giúp đỡ khi cần?

• Cư xử thiếu cân nhắc hoặc thậm chí đánh mất bản thân mình khi đối mặt với quá nhiều áp lực?

• Đánh mất niềm tin vào bản thân và thấy khó tiếnbước sau lần vấp ngã?

Nếu bạn chưa từng trải qua bất kỳ trường hợp nào vừa nêu, khả năng cân bằng cảm xúc của bạn thật tuyệt vời!

Nếu bạn chưa biết cách kiểm soát xúc cảm, hãy nhờ đến một số phương pháp hỗ trợ khi thấy tinh thần sa sút, hoặc không đủ sức đương đầu với khó khăn.

Tránh "cơn lũ cảm xúc"

Khi cảm xúc choán hết tâm trí và nhấn chìm bạn trong dòng chảy đó thì bạn đã rơi vào "cơn lũ cảm xúc". Điều đó có nghĩa là những cảm giác tiêu cực như thất vọng, lo lắng, chán nản, bối rối, mất niềm tin, tội lỗi hoặc hoài nghi đã chế ngự vùng não cảm xúc và lấn át khả năng tập trung của bạn vào những trách nhiệm hiện hữu.

Cơn lũ cảm xúc tiêu cực không chỉ tác động đến lý trí (như khả năng tư duy và ra quyết định) mà còn ảnh hưởng đến toàn bộ trí tuệ cảm xúc của bạn. Khi tinh thần suy sụp và cảm giác hoài nghi tăng lên, bạn sẽ không nhận thức được lời nói, hành động cũng như cách cư xử của bản thân. Khả năng đọc cảm xúc người khác cũng như khả năng tạo ảnh hưởng và giao tiếp của bạn cũng bị suy giảm.

Vì sao cân bằng cảm xúc quan trọng?

Cuộc sống luôn có những lúc khó khăn và tuyệt vọng. Vào những lúc đó, sai lầm là điều khó tránh khỏi. Tuy nhiên cách bạn phản ứng ngay lúc này sẽ quyết định kết quả trong tương lai. Cân bằng được cảm xúc đồng nghĩa với việc bạn có thể đương đầu với cơn bùng nổ xúc cảm trong lúc vẫn duy trì được trạng thái tỉnh táo và ứng xử hợp hoàn cảnh.

Nói điều sai, hoặc làm điều không phải có thể khiến một tình huống khó khăn trở thành nỗi bất hạnh, và đôi khi còn khiến bạn phải đánh đổi cả một mối thân tình hoặc thậm chí là cả sự nghiệp.

Câu chuyện tình huống

Trong suốt ba tháng qua, Phil cùng cả nhóm nỗ lực hết mình để chuẩn bị một buổi hội thảo quan trọng cho một trong những khách hàng chủ chốt của họ. Mọi người đã dành rất nhiều tâm huyết để tổ chức một sự kiện ấn tượng với kỳ vọng làm hài lòng và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Đây là một thương vụ mang lại nhiều lợi ích và là một dự án xứng tầm. Nhóm của Phil nêu ra khá nhiều ý tưởng sáng tạo và mọi việc đang rất "thuận buồm xuôi gió".

Bỗng vị khách hàng gọi điện cho Phil. Vị khách giải thích rằng họ

vừa phát hiện Phil đặt sai ngày tổ chức sự kiện và hiện ngày họ cần đã kín lịch. Buổi hội thảo nhiều khả năng sẽ phải dời sang ngày khác và việc này sẽ tốn thêm một khoản chi phí ngoài ngân sách. Phil là người trực tiếp chịu trách nhiệm chuyện này.

Phil phản ứng thế nào?

Phil hoang mang, lo lắng, tuyệt vọng và sợ hãi. Những cảm giác này ập đến và tuôn trào trong anh khiến anh gần như quỵ ngã. Phil nhận ra mình vừa phạm phải một sai lầm nghiêm trọng và công ty sẽ phải chịu tổn thất tài chính nặng nề. Anh nhận thức được rằng uy tín của mình đang bị đặt lên bàn cân và anh sẽ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm. Vị khách muốn biết vì sao lại có sai sót này và Phil hầu như không thể giải thích. Anh cúp máy đột ngột và rời khỏi văn phòng. Phil thẫn thờ lái xe về nhà và ngày hôm sau không ai thấy anh xuất hiện ở văn phòng.

Cách cư xử của Phil tác động đến nhóm ra sao?

Những người trong nhóm làm việc của Phil biết tin về vụ sai sót từ vị khách hàng; vị này đang muốn có câu trả lời xác đáng từ những người có trách nhiệm. Họ cố gọi cho Phil, nhưng anh không nhấc máy. Chẳng ai biết phải làm gì. Khách hàng giận dữ. Cả nhóm hoang mang.

Họ không còn người lãnh đạo. Sự hăng say, nhiệt tình trước đó của cả nhóm đã biến mất. Giờ đây họ hoàn toàn mất định hướng.

Bài tập vượt qua cơn khủng hoảng

Bài tập sau đây nhấn mạnh hậu quả mà khả năng khó cân bằng cảm xúc có thể gây ra cho bản thân và cả người khác. Hãy nhìn cách Phil xử lý những cảm xúc của anh, ấn tượng mà anh để lại cho khách hàng và tác động tiêu cực đối với các nhân viên khác. Phil có thể giải quyết tình huống hiệu quả hơn bằng cách nào đây?

Xử lý tình huống

Khi Phil nhận được tin, anh cảm thấy bối rối và sợ hãi vì cảm xúc tiêu cực đã bao trùm lấy anh. Bên trong Phil, trạng thái sinh học của anh rơi vào tình trạng rối loạn, hơi thở của anh dồn dập, anh không thể suy nghĩ mạch lạc và cũng không còn khả năng đối đáp. Trong lúc này, Phil cần:

• Kiểm soát hơi thở ngay lập tức và tập trung điều hòa nhịp thở. Điều này giúp anh tỉnh táo để suy nghĩ thấu đáo hơn.

• Tìm cách kết thúc cuộc gọi và tranh thủ thời gian để cân bằng cảm xúc. Khi làm chủ được nhịp thở, Phil sẽ bình tĩnh hơn và khi đó anh có thể nói lời xin lỗi vị khách và kết thúc cuộc gọi như thế này: "Tôi không biết chuyện gì đã xảy ra. Tôi thành thật xin lỗi. Tôi sẽ tìm hiểu sự việc và gọi lại cho anh/chị trong vòng một giờ nữa nhé".

• Phân tích thông tin và cân bằng trạng thái cảm xúc hiện tại. Suy nghĩ theo hướng tích cực và giải quyết công việc dựa theo Chu trình niềm tin; luôn tự nhắc nhở mình về những khả năng và điểm mạnh của bản thân.

• Dừng ngay những cảm xúc tiêu cực đang chế ngự sự tự tin và khả năng giải quyết công việc một cách tỉnh táo.

• Mạnh mẽ đối mặt với vấn đề; chia sẻ thông tin với một đồng nghiệp mà anh tin tưởng. Yêu cầu được giúp đỡ; ưu tiên xác minh sự việc.

• Thông báo với nhóm và giải thích vấn đề; chịu trách nhiệm và yêu cầu nhóm hỗ trợ để nhanh chóng tìm ra giải pháp hoặc những lựa chọn tối ưu.

• Chuẩn bị nội dung trình bày với khách hàng; cân nhắc những tình huống giả định và thực tập một mình hoặc với đồng nghiệp. Thể hiện sự chuyên nghiệp và liên lạc lại với khách hàng trong khoảng thời gian như đã hứa.

Khả năng cân bằng cảm xúc của bạn ở mức nào?

Hãy tạm dừng mọi việc và tập trung suy nghĩ về bản thân cũng như cách giải quyết áp lực.

Bài tập giải quyết áp lực

Cố gắng nhớ lại một tình huống liên quan đến công việc mà bạn phải chịu áp lực nặng nề.

1. Hãy sử dụng những gợi ý sau đây và dành thời gian để ghi nhận:

• Tình huống

• Những người liên quan

• Suy nghĩ của bạn

• Những cảm xúc của bạn

• Hành vi của bạn

• Phản ứng của mọi người

• Kết quả

_____

_____

Dù bạn có khả năng giải quyết áp lực tốt hay không, thì cũng hãy suy ngẫm về cách bạn kiểm soát những suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của mình nếu ở trong một tình huống tương tự. Bạn có thể làm gì khác đi để giúp bản thân và mọi người vẫn giữ vững được bình tĩnh và luôn là chính mình?

2. Bây giờ, hãy cố gắng nhớ lại bất kỳ dấu hiệu sinh lý nào (nhói, đau, âm thanh, cảm giác) mà bạn cảm nhận được trước đó hoặc trong lúc sự việc diễn ra.

_____

_____

Lời khuyên: Từ bây giờ, bạn hãy để tâm đến những dấu hiệu sinh lý của mình – bởi đó là dấu hiệu cảnh báo bạn đang đối mặt với áp lực. Hãy tỉnh táo để nhận ra ý nghĩa của những dấu hiệu và kịp thời hành động đúng đắn. Kiểm soát bản thân tốt sẽ giúp bạn tránh được "cơn lũ cảm xúc".

3. Lúc này, hãy cố gắng nhớ lại bất kỳ cảm giác nào thuộc về trực giác (linh tính hoặc tiếng nói bên trong) mà bạn đã trải qua trước hoặc ngay lúc sự việc diễn ra.

_____

_____

Lời khuyên: Hãy cởi mở đón nhận và trân trọng những linh cảm của bạn – đó là cảm giác cộng hưởng từ những trải nghiệm trong quá khứ. Hãy suy ngẫm về ý nghĩa cũng như giá trị của chúng. Hãy tin tưởng vào linh cảm và hãy để bản thân lĩnh hội những trí tuệ mà bạn đã tích lũy được trong cuộc đời.

Bài học rút ra từ bản thân

Cuối cùng, hãy dành vài phút để viết ra ba bài học cốt lõi mà bạn rút ra được từ bản thân mình:

1._____

2._____

3._____

Điều gì ảnh hưởng đến khả năng cân bằng cảm xúc?

Khả năng cân bằng cảm xúc bị chi phối khi bạn:

• Đảm nhiệm công việc không phù hợp chuyên môn và kinh nghiệm

• Chịu áp lực cao trong một thời gian dài

• Chịu trách nhiệm khi xảy ra sai sót nghiêm trọng

Đảm nhiệm công việc không phù hợp chuyên môn và kinh nghiệm

Khi đảm nhiệm công việc đúng chuyên môn, bạn sẽ tự tin vào năng lực của bản thân. Sự tự tin xuất phát từ cảm giác yêu thích công việc mình đang làm và biết rõ mình có thể làm tốt công việc đó. Nếu cảm thấy bất an, chắc chắn bạn sẽ thấy chán nản và không có khả năng chế ngự cảm xúc vì lúc này, bạn không có đủ niềm tin vào chính mình.

Lời khuyên: Để khích lệ niềm tin, hãy ngẫm nghĩ về những cảm giác của chính mình trong lúc rèn luyện những kỹ năng quan trọng. Hãy tự nhắc nhở rằng bạn có khả năng và năng lực để tiếp nhận những kỹ năng này. Vì vậy qua thời gian, bạn sẽ thành thạo những kỹ năng mới và nâng cao kiến thức cần thiết cho công việc của mình.

Chịu áp lực cao trong thời gian dài

Trong thời gian phải chịu áp lực căng thẳng, bạn rất dễ vùi đầu vào công việc mà quên đi sự cần thiết của việc cân bằng bản thân. Ăn đúng bữa, ngủ đủ giấc, tập thể dục và thư giãn lúc rảnh rỗi chính là chìa khóa duy trì khả năng cân bằng cảm xúc. Khi quen với nếp sinh hoạt này, bạn sẽ nhận ra sự biến chuyển tích cực trong công việc hiện tại của mình.

Lời khuyên: Để cân bằng bản thân, hãy chú ý những cảm xúc bạn

trải nghiệm trong ngày và kịp thời điều chỉnh khi cảm thấy mất tập trung và chậm tiến độ công việc. Để tinh thần hòa điệu với những nhu cầu của cơ thể, bạn nên dành thời gian đi dạo hoặc thư giãn. Những việc làm tuy đơn giản nhưng sẽ thay đổi nguồn năng lượng bên trong bạn, giúp bạn cảm thấy dễ chịu và suy nghĩ thấu đáo hơn. Năng suất làm việc nhờ đó cũng tăng cao hơn.

Chịu trách nhiệm khi xảy ra sai sót nghiêm trọng

Khi phải chịu trách nhiệm về những sai sót nghiêm trọng, bạn sẽ cảm thấy suy sụp bởi những cảm giác tiêu cực. Bạn có thể cảm thấy mình có lỗi khi làm ảnh hưởng đến mọi người và thất vọng với chính mình. Những cảm giác này sẽ làm thay đổi nhịp sinh học và trạng thái tâm lý của bạn, đồng thời khiến bạn hoài nghi về bản thân. Bạn có thể chui vào vỏ ốc nội tâm, muốn được ở một mình và chẳng muốn gặp ai. Đây là những dấu hiệu cho thấy khả năng cân bằng cảm xúc của bạn đã xuống mức rất thấp và bạn hoàn toàn đánh mất niềm tin vào bản thân. Càng sớm thực hiện những hành động tích cực, bạn và mọi người xung quanh sẽ càng sớm thoát khỏi cảm giác nặng nề.

Lời khuyên: Để lấy lại niềm tin, hãy chuẩn bị một cuộc đối thoại nội tâm tích cực và sẵn sàng tiếp nhận trạng thái tâm lý cân bằng. (Xem phần Các hoạt động phát triển cá nhân ở Chương 3).

Cân bằng cảm xúc tác động đến mọi người như thế nào?

Ở chương 2, bạn đã được giới thiệu cấu trúc "vòng hở" của hệ limbic và biết rằng cảm xúc có thể lan truyền. Cách bạn cảm nhận và trạng thái năng lượng của bạn sẽ được phản ánh thông qua những điều diễn ra xung quanh bạn.

Hãy cùng phân tích một số ví dụ sau.

Dưới áp lực, một người dễ cân bằng cảm xúc sẽ:

• Bình tĩnh và tự chủ

• Không thay đổi bản tính và cách ứng xử với mọi người

• Sẵn sàng đối mặt với thử thách và tranh luận

Chính vì vậy, họ sẽ:

• Tạo được sự tín nhiệm nơi mọi người

• Được tôn trọng

• Đón nhận những phản ứng tích cực từ mọi người, duy trì sự tập trung và giữ khả năng biểu đạt hiệu quả

Dưới áp lực, một người khó cân bằng cảm xúc sẽ:

• Căng thẳng và mất kiểm soát

• Nói một đường, làm một nẻo

• Ức chế và có thể nổi nóng vì những điều vặt vãnh

• Khó đưa ra quyết định

• Đánh mất sự tự tin

• Chai lì cảm xúc và không biết cách phản ứng

Chính vì vậy, họ sẽ:

• Đánh mất niềm tin của những người xung quanh

• Làm nhụt ý chí và nhiệt huyết của mọi người

• Ảnh hưởng đến năng suất làm việc của mọi người

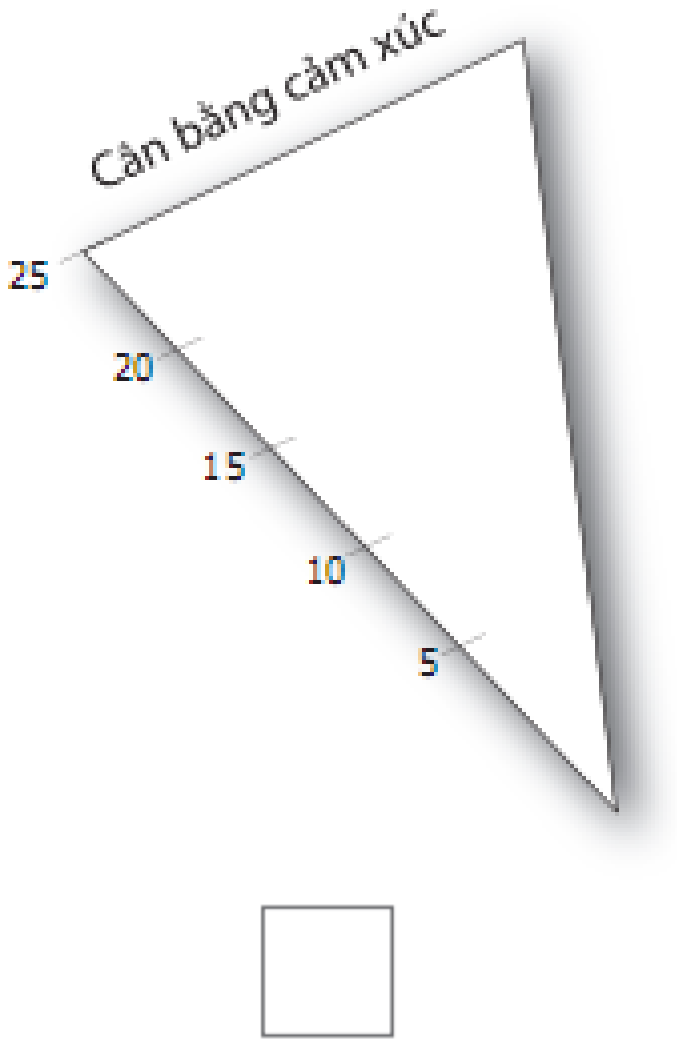
Lời khuyên: Để dễ cân bằng cảm xúc, hãy cởi mở với những người xung quanh và tự trang bị để phát huy những tính cách tốt đẹp của mình. Hãy yêu cầu mọi người hỗ trợ nếu cảm thấy mình không thể vượt qua được áp lực. Nếu áp lực khiến bạn chán nản và buông xuôi, nên để mọi người biết điều đó. Hãy yêu cầu những người xung quanh chú ý đến những dấu hiệu cảnh báo về trạng thái mất cân bằng cảm xúc của bạn trong trường hợp bạn không thể tự nhận ra. Hãy khuyến khích họ can thiệp và giúp đỡ nếu họ nhìn thấy những dấu hiệu này ở bạn.

Tuy nhiên, bạn cũng cần nhớ rằng: khả năng dễ cân bằng cảm xúc một mặt giúp giữ vững phong thái và tạo được sự tín nhiệm từ mọi người xung quanh, nhưng mặt khác, cảm xúc quá linh hoạt cũng tiềm ẩn nhiều nguy cơ. Nếu bạn lúc nào cũng tự chủ, trong mọi tình huống, và dường như không gì có thể chạm vào lớp vỏ điềm tĩnh bao bọc quanh bạn, thì bạn có thể sẽ đánh mất bản năng con người của mình. Quá tự chủ đồng nghĩa với việc bạn luôn siết chặt dòng cảm xúc; và như vậy, bạn có thể sẽ bóp nghẹt nguồn năng lượng cần thiết để hòa nhập và tạo cảm hứng cho người khác.

Cân bằng cảm xúc để sống an nhiên

Các bước thực hiện

1. Ghi nhận lại điểm số phần Cân bằng cảm xúc trong Bảng hỏi EI ở Chương 2 vào ô bên dưới.



2. Giờ đây khi đã hiểu hơn về khả năng cân bằng cảm xúc của mình, hãy ghi số điểm vào cánh quạt Cân bằng cảm xúc ở trên. Điểm số này nói lên khả năng linh hoạt cảm xúc dựa vào tri giác của bạn.

3. Ngẫm nghĩ về những ghi nhận trong nhật ký cảm xúc của bạn và nếu tìm ra giải pháp kiểm soát cảm xúc, hãy dành chút thời gian để kịp thời ghi nhận những ý tưởng của bạn. Bạn có thể thực hiện theo quy trình: làm mới, dừng lại và tiếp tục.

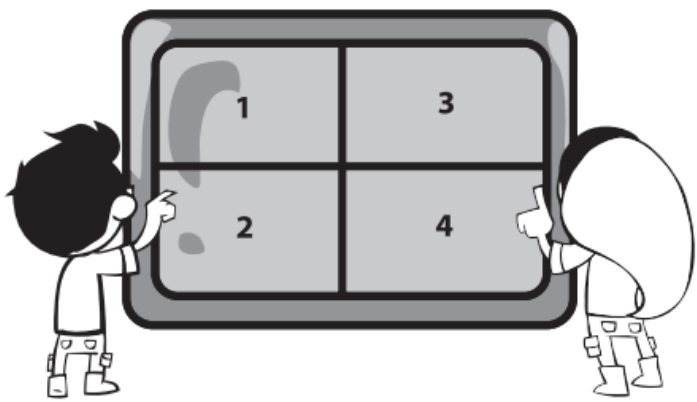
• Làm mới – giải thoát mình khỏi những tình huống

khi bạn bắt đầu cảm thấy bản thân bị tổn thương.

• Dừng lại – ngừng ngay việc tự trách mình.

• Tiếp tục – đặt sự việc vào ngữ cảnh phù hợp.

4. Sử dụng Cửa sổ Johari trong phần Phụ lục và suy ngẫm về cách cư xử cũng như cảm nhận của bạn. Ghi nhận các hành vi (trong ô 1) và cảm xúc (trong ô 2) của bản thân.



5. Khả năng cân bằng cảm xúc của bạn tạo ra sức ảnh hưởng lên người khác. Để thấu hiểu điều này, bạn cần yêu cầu mọi người chia sẻ những suy nghĩ của họ về cách ứng xử của bạn. Hãy chọn bốn người mà bạn biết rõ tại nơi làm việc và dùng năm câu trắc nghiệm trong phần Cân bằng cảm xúc của Bảng hỏi EI (Chương 2) làm gợi ý để cùng nhau thảo luận. Phản hồi của họ sẽ mang lại cho bạn nhiều thông tin quý giá.

6. Hãy tiếp tục hoàn thành ô số 3 và ghi nhận lại những điều mà trước đây bạn chưa nhận ra về bản thân mình. Giá trị thực của bài tập này là giúp bạn khám phá những điều mà bạn chưa từng biết đến về con người thật của mình.

7. Dựa trên những khám phá đó, hãy thường xuyên nhìn lại những điều bạn đã ghi nhận, và nếu cần thiết, bạn có thể thực

hiện lại quy trình làm mới, dừng lại và tiếp tục.

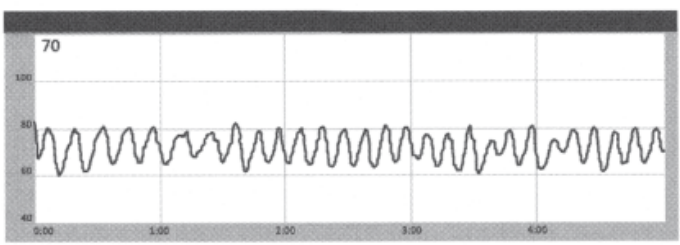
Bây giờ, bạn có thể học cách cân bằng cảm xúc để có cuộc sống an nhiên thông qua các hoạt động phát triển cá nhân sau đây.

Các hoạt động phát triển cá nhân

1. Điều hòa hơi thở

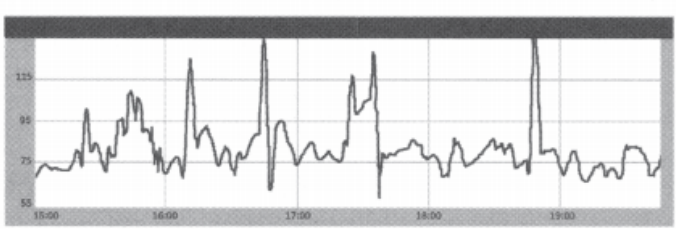
Một trong những cách nhanh nhất và hiệu quả nhất để kiểm soát chức năng sinh lý của bạn chính là cẩn trọng điều hòa hơi thở. Hãy học cách điều hòa hơi thở và nhịp tim để đưa cơ thể về trạng thái cân bằng, ổn định.

Nếu các chức năng sinh lý trong tình trạng ổn định, bạn sẽ "tập trung cao độ" và có khả năng tư duy, cảm nhận và hành động một cách hiệu quả.



Nhịp tim ổn định khi cơ thể ở trạng thái cân bằng

Nếu cơ thể mất cân bằng, bạn sẽ rơi vào trạng thái xáo trộn – trạng thái này sẽ chi phối khả năng tư duy, cảm nhận và hành động của bạn.



Nhịp tim rối loạn khi cơ thể ở trạng thái xáo trộn

Để kiểm soát các chức năng sinh lý, bạn cần thở nhịp nhàng (duy

trì tần số hít thở); thở đều đặn (hít vào và thở ra từ tốn, nhẹ nhàng); và tập trung vào vùng ngực trái.

Hãy thử cách sau:

1. Hít vào khi đếm đến 4

2. Thở ra khi đếm đến 6

3. Lặp lại

Để dễ điều hòa nhịp thở hơn, ban đầu, bạn có thể nhắm mắt thực hiện. Sau khi đã quen dần, hãy mở mắt khi luyện tập.

Bạn cần rèn luyện đều đặn và thường xuyên cho đến khi có thể điều hòa hơi thở một cách nhịp nhàng. Hãy luyện tập bất kỳ khi nào bạn cảm thấy mình sắp mất bình tĩnh. Bài tập này rất hiệu nghiệm và một khi đã thành thục, bạn có thể ứng dụng khi cần để kiểm soát những gì đang diễn ra bên trong cơ thể.

2. Kiểm soát cảm giác

Để kiểm soát trạng thái cảm xúc, bạn cần phải quen với đặc tính và ngọn nguồn cảm giác trong cơ thể.

Khi cảm thấy bắt đầu đắm chìm trong mớ cảm xúc hỗn độn, bạn sẽ cần có khả năng nhận ra cảm giác đó và thay thế nó bằng một cảm giác tích cực hơn.

Hãy làm tuần tự từng bước sau đây:

1. Dành vài phút để ghi nhận những cảm giác tiêu cực mà bạn trải qua khi bạn đang chịu áp lực hoặc thử thách.

_____

_____

2. Bây giờ, hãy quay lại bài tập Mô tả cảm giác ở Chương

2. Bài tập yêu cầu mô tả đặc tính của những cảm giác tích cực bạn thường có và xác định sự lưu chuyển của chúng trong cơ thể. Nếu chưa thử qua bài tập này, hãy cố gắng hoàn thành với tinh thần hứng khởi, lạc quan.

3. Bây giờ, hãy ứng dụng phương pháp này đối với những cảm xúc tiêu cực bạn vừa ghi nhận ở bước 1.

4. Tiếp theo, hãy quay lại phần "Các hoạt động phát triển cá nhân" ở Chương 3 và tìm mục "Rèn luyện khả năng ứng biến". Hãy kiên trì thực hiện bài tập này và bạn sẽ sớm nhận ra bạn có thể dễ dàng kiểm soát cảm xúc của mình như thế nào.

3. Tình huống giả định

Khi đã lên dây cót cho tinh thần và chuẩn bị hoàn hảo về thể chất, bạn sẽ có đủ sự tự tin để giải quyết vấn đề khi gặp trở ngại. Đừng đánh giá thấp công tác lên kế hoạch và vạch ra hướng đi vì đây là việc rất cần thiết và quan trọng. Bạn sẽ tự chủ hơn khi đã chuẩn bị chu đáo mọi việc trước đó.

Hiểu một cách rộng hơn, hãy dành thời gian để xác định những khả năng có thể xảy ra – đó là tình huống giả định.

Tình huống: Ngày mai bạn sẽ trình bày dự án với một khách hàng quan trọng. Hãy suy nghĩ về những khả năng có thể xảy ra:

• Sẽ thế nào nếu bạn bị kẹt xe và đến trễ?

• Sẽ thế nào nếu khách hàng của bạn bận việc và rút ngắn thời gian họp?

• Sẽ thế nào nếu "sếp lớn" bất ngờ tham gia buổi họp cùng bạn?

• Sẽ thế nào nếu khách hàng thử thách bạn khi đưa ra một vấn đề ngoài chuyên môn của bạn?

Bây giờ, với mỗi tình huống, bạn hãy xác định:

• Cảm giác của bạn

• Những điều bạn dự định nói

• Những điều bạn dự định làm

Hãy cố gắng rèn luyện bài tập trên trước khi bạn bước vào một tình huống đầy thử thách. Bạn sẽ thấy được hiệu quả của bài tập trong việc giúp bạn duy trì khả năng tập trung, suy nghĩ thấu đáo và kiểm soát tốt cảm xúc của bản thân.

Tóm tắt

Khả năng dễ cân bằng cảm xúc sẽ giúp bạn bình tâm trong những cơn nóng giận, lúc bối rối hay mất tự tin.

• Phát huy khả năng tự nhận thức – hiểu rõ những cảm giác của bản thân và vì sao bạn lại phản ứng như vậy.

• Nhận ra những dấu hiệu sinh lý và lắng nghe trực giác mách bảo – đây là những dấu hiệu cảnh báo cho bạn.

• Đừng hành động mà không suy nghĩ – hãy cho phép bản thân từ từ suy ngẫm và có được lòng tin trước khi bạn ra quyết định.

• Nâng cao sự tự tin bằng cách nhìn lại những thành công của bản thân và xác định con đường dẫn đến thành công đó.

• Đừng tự trách mình – hãy chấp nhận rằng bạn đang đối mặt với thách thức và có khả năng sẽ phạm sai lầm. Hãy chia sẻ với mọi người và nhờ họ giúp bạn vượt qua và bước tiếp.

• Học cách xử lý những lời phê bình – nếu nghĩ rằng họ nói đúng, bạn tiếp thu và tìm cách cải thiện. Ngược lại, hãy tìm hiểu nguyên nhân và đón nhận những ý kiến phản hồi.

• Vạch kế hoạch và chuẩn bị cho những điều bất trắc có thể xảy ra.

Hãy hành động!

Giờ thì bạn đã được trang bị những phương pháp hữu hiệu để kiểm soát cảm xúc khi cần. Với bài tập điều hòa hơi thở, bạn sẽ có thể nhanh chóng lấy lại bình tĩnh và tư duy sáng suốt. Nhờ đó, bạn có thể tập trung điều chỉnh trạng thái cảm xúc nhằm thay đổi cách cảm nhận và kiểm soát từng lời nói, hành động của mình.

Bạn cần phải rèn luyện thường xuyên trong thời gian đầu. Nhưng dần dần, bạn sẽ có thể điều chỉnh cảm xúc một cách tự nhiên mà không gặp bất kỳ khó khăn nào. Lúc này, bạn sẽ có thể tự tin nói "Có" với tất cả các câu hỏi tại phần mở đầu của chương này.

Quyết tâm đạt được mục tiêu đã đề ra, kiên trì thực hiện, không mất phương hướng dù mọi thứ không diễn ra như ý muốn – tất cả những điều này đòi hỏi lòng nhiệt thành và sự tự khích lệ bản thân. Khi đã có mục tiêu rõ ràng, niềm tin mãnh liệt và quan trong nhất là nguồn sinh lực dồi dào, thì bạn sẽ không bao giờ lạc lối cho dù có bất kỳ điều gì xảy ra.

Kết thúc chương này, bạn sẽ nhận ra tầm quan trọng của nguồn lực quan trọng nhất – đó chính là nguồn sinh lực. Điều chỉnh tốt nguồn lực này sẽ giúp bạn cảm thấy hào hứng, tự tin về mục tiêu mình đang hướng đến; bạn sẽ sẵn sàng vượt mọi khó khăn và

truyền cảm hứng làm việc cho những người xung quanh.

Chương 5
ĐỘNG LỰC THÚC ĐẨY

Thế nào là động lực thúc đẩy?

Trong chương này, bạn sẽ học cách:

• Lên kế hoạch và kiểm soát nguồn năng lượng tự nhiên của bản thân

• Khuấy động năng lượng tích cực khi nguồn dự trữ giảm sút

• Xác định điều gì khiến bạn cảm thấy thoải mái và hài lòng

• Vượt qua những rào cản và tỉnh táo nhìn thẳng vào thực tại

Chìa khóa cho tất cả mục tiêu trên chính là động lực thúc đẩy. Nhưng động lực thúc đẩy là gì? Theo Higgs và Dulewicz, đó là "Nguồn năng lượng thôi thúc để đạt được thành quả và tạo sức ảnh hưởng, đồng thời để cân bằng những mục tiêu ngắn hạn và dài hạn với khả năng thực hiện những mục tiêu đó trước thách thức và khó khăn".

Hãy dành chút thời gian suy ngẫm:

• Bạn rút ra được điều gì từ định nghĩa trên?

• Đâu là những từ khóa và cụm từ quan trọng?

• Vì sao những thông tin này cần thiết cho bạn?

Về bản chất, động lực thúc đẩy là cách bạn điều chỉnh nguồn năng lượng và trạng thái cảm xúc để đạt được mục tiêu. Điều này phụ thuộc vào việc tự nhận thức - khả năng hiểu được cảm giác của mình dù bạn có đang tỉnh táo trong công việc hiện tại hay có đang

hào hứng theo đuổi và hoàn thành công việc hay không.

Động lực thúc đẩy khác với cân bằng cảm xúc ở chỗ bạn có quyền quyết định có nên tiếp tục theo đuổi mục tiêu khi gặp trở ngại hay không. Bạn có thể từ bỏ nếu công việc quá áp lực, hoặc tự vực dậy tinh thần, nhắc nhở bản thân về mục tiêu đã chọn và giữ vững định hướng để đạt được kết quả.

Khi cảm thấy thiếu động lực, đừng lo lắng, vì có thể nguồn năng lượng trong bạn đang cạn kiệt. Những lúc ấy, điều cần làm là nạp lại năng lượng cho cơ thể và làm sống dậy cảm hứng lạc quan để tiến về phía trước.

Vì sao động lực thúc đẩy quan trọng?

Động lực thúc đẩy và khả năng truyền cảm hứng cho mọi người sẽ giúp bạn:

• Đạt được những mục tiêu đã đặt ra

• Vượt qua trở ngại

• Làm việc hòa hợp với mọi người

Động lực cá nhân được hình thành bởi nguồn năng lượng bên trong bạn. Năng lượng có lúc lên cao và có lúc xuống thấp, nhưng nếu không có năng lượng, cơ thể bạn sẽ không khỏe mạnh, tinh thần cũng sẽ không minh mẫn để có thể tạo cảm hứng cho bản thân và mọi người.

Người có động lực thúc đẩy cao, sẽ:

• Biểu lộ sự lạc quan và quan điểm tích cực trong hành vi và ngôn ngữ

• Có năng lượng dồi dào và định hướng rõ ràng

• Thiết lập những mục tiêu đầy thách thức – cả ngắn hạn và dài hạn

• Nỗ lực hết mình và quyết tâm đạt được mục tiêu

• Kiên trì tìm cách cải thiện bản thân cũng như những việc mình làm

• Vượt qua rào cản, khó khăn và thử thách cá nhân

• Nhận ra và trân trọng những thành tựu khi đạt được

• Tự tin và có khả năng truyền cảm hứng cho mọi người

• Thường xuyên nhìn lại các mục tiêu để đánh giá và học hỏi

Điều gì ảnh hưởng đến động lực thúc đẩy?

Động lực có thể bị chi phối bởi:

• Năng lượng

• Mục tiêu hoặc định hướng

• Khả năng vượt qua khó khăn hoặc trở ngại

Tạo nguồn năng lượng

Trước hết, bạn cần phải biết năng lượng của bạn bắt nguồn từ đâu, cơ thể bạn cần tiếp năng lượng khi nào và bạn có thể sử dụng năng lượng ra sao để đạt được hiệu quả cao nhất trong sinh hoạt mỗi ngày.

Năng lượng có thể dễ dàng mất đi khi bạn thất vọng, căng thẳng hoặc lúc cảm xúc quá tải, tinh thần kiệt quệ, mất ngủ kéo dài và không có thời gian ngơi nghỉ. Càng mất nhiều năng lượng, bạn sẽ càng có nhiều cảm giác và suy nghĩ tiêu cực. Điều này sẽ ảnh hưởng không tốt đến khả năng tập trung và định hướng của bạn, từ đó ảnh hưởng đến việc bạn có thể đạt được mục tiêu hay không.

Vì vậy, hãy nhìn lại nguồn năng lượng của bản thân.

Năng lượng bắt nguồn từ các yếu tố sau đây:

• Ăn uống: Cơ thể tiếp nhận năng lượng từ sự chuyển hóa các chất dinh dưỡng như đường glucô, axit amin và các loại chất béo.

• Ngủ: Cơ thể tự phục hồi năng lượng trong lúc ngủ và năng lượng từ các thực phẩm bạn dùng mỗi ngày sẽ được hấp thụ vào tế bào.

• Thở: Cơ thể tiếp nhận khí ô-xi và năng lượng cần thiết cho sự sống.

Nhìn chung, bạn sẽ không chú ý đến nguồn năng lượng tích lũy vì quá trình này diễn ra trong lúc bạn ngủ. Tuy nhiên, bạn có thể cảm nhận sự tiêu hao năng lượng và nhận ra khi nào cơ thể cần

tiếp thêm năng lượng thông qua những cảm giác sinh lý.

Những dấu hiệu của cơ thể

Năng lượng tiêu hao không những trong quá trình vận động thể chất mà còn trong các hoạt động tư duy và cảm xúc.

Các cảm giác sinh lý thường gắn kết với mức độ năng lượng và nhu cầu của cơ thể. Khi các nguồn năng lượng sụt giảm hoặc bị tiêu hao quá mức, cơ thể sẽ biểu lộ những dấu hiệu cảnh báo bằng các cảm giác như:

• Đói, xót ruột

• Khát nước

• Mệt mỏi

• Đau nhức

• Lạnh, run

• Co thắt vùng bụng

Lời khuyên: Thực phẩm cung cấp năng lượng cần thiết cho cơ thể, nhưng năng lượng chỉ thật sự hấp thụ và chuyển hóa vào cơ thể trong lúc ngủ. Vì vậy, hãy sử dụng những loại thực phẩm dinh dưỡng đúng lúc, uống nhiều nước để giữ nước cho cơ thể và ngủ trung bình bảy tiếng mỗi đêm.

Kiểm soát nguồn năng lượng

Nếu cung cấp đủ năng lượng cơ thể cần, cơ thể sẽ tạo ra và tích lũy năng lượng. Điều cần thiết là bạn biết khi nào cơ thể thiếu năng lượng để bổ sung kịp thời.

Chu kỳ nhiệt độ cơ thể (nhịp sinh học ngày đêm)

Đồng hồ sinh học của cơ thể quản lý nhịp sinh học ngày đêm: điều chỉnh cảm giác buồn ngủ và tỉnh giấc đồng thời kiểm soát chất lượng giấc ngủ... Đồng hồ này phụ thuộc vào chu kỳ nhiệt độ cơ thể của bạn. Khi nhiệt độ cơ thể tăng, bạn sẽ cảm thấy tỉnh táo hơn. Khi nhiệt độ cơ thể giảm, bạn có cảm giác mệt mỏi và mù mờ, và bộ não sẽ chuyển hóa những dấu hiệu này thành giờ ngủ.

Vượt qua những phản ứng tự nhiên

Bằng cách hiểu rõ chu kỳ nhiệt độ của cơ thể, bạn có thể lên kế hoạch những việc phải làm và khi nào sẽ làm. Điều này cho phép bạn đảm nhận những công việc đầy thử thách khi nguồn năng lượng trong bạn đạt đỉnh cao và bạn có thể vận động tay chân hoặc sử dụng những chất kích thích (trà, cà phê) để giúp cơ thể vượt qua những cơn buồn ngủ.

Hẳn bạn đã biết mình là người sống về sáng (chim chiền chiện) hay sống về đêm (cú đêm). Điều này sẽ giúp bạn biết thời điểm mình tràn đầy năng lượng và hoạt động hiệu quả nhất.

Lời khuyên: Bạn sẽ nhận thấy bản thân mình có những phản ứng tự nhiên nhất định khi nhiệt độ cơ thể xuống thấp vào cùng một thời điểm trong ngày. Để vượt qua phản ứng này, hãy chợp mắt khoảng 15 phút. Ngoài ra, bạn cũng có thể nhấm nháp một tách trà hoặc cà phê, nhưng cách này chỉ tác dụng sau khoảng 20 phút.

Biết rõ thời điểm thức và ngủ

Biểu đồ nhịp sinh học sẽ cho thấy dạng sóng thức và ngủ của bạn, vì thế bạn có thể xác định thời điểm thích hợp nhất để có một giấc ngủ sâu, khi nào cần ngả lưng và lúc nào cần tỉnh dậy. Nếu có thể duy trì giờ thức ngủ một cách đều đặn, bạn sẽ cảm nhận được những lợi ích mà cơ thể mình đang trải nghiệm.

Lời khuyên: Nếu có thể tỉnh dậy vào cùng một thời điểm mỗi ngày (kể cả những ngày cuối tuần), bạn sẽ thấy thói quen này giúp củng cố năng lượng trong bạn. Và thậm chí nếu bạn chỉ ngủ bốn tiếng một ngày nhưng vẫn tỉnh dậy vào đúng giờ như thường lệ, bạn sẽ vẫn cảm thấy cơ thể sảng khoái và tràn đầy năng lượng.

Vận động

Bất kỳ sự chuyển động nào của cơ thể, ngay cả việc sử dụng cầu thang hoặc thang máy, hoặc đi bộ quanh tòa nhà… đều giúp bạn giải phóng nguồn năng lượng đang bị đè nén để vượt qua cơn mệt mỏi.

Tập luyện thể dục thường xuyên dĩ nhiên sẽ khiến năng lượng tiêu hao, nhưng đồng thời cơ thể cũng giải phóng nội tiết tố endorphin, oestrogen và thyroxine, giúp tâm trạng của bạn biến chuyển theo hướng tích cực, lạc quan và hứng khởi hơn. Ngoài ra, khi được giải phóng qua những bài tập rèn luyện thể chất, một số hormone khác sẽ giúp bạn cải thiện sức khỏe và ngủ sâu hơn.

Tư thế cơ thể

Tư thế cơ thể cũng ảnh hưởng đến mức năng lượng có sẵn trong bạn. Nếu cơ thể ở trạng thái tự nhiên và đường đi của năng lượng thông thoáng, năng lượng sẽ dễ lưu thông xuyên suốt trong cơ thể. Tuy nhiên, nếu bị tắc nghẽn, năng lượng sẽ sụt giảm.

Hãy chú ý đến những tư thế cơ thể sau:

• Nếu cơ thể đang trong tư thế quá thoải mái hoặc tùy tiện (chẳng hạn ngồi cúi người ép bụng hoặc ngồi quỳ gối), bạn có thể khiến cho nguồn năng lượng bên trong bị khóa chặt và tắc nghẽn.

• Nếu cơ thể đang trong tư thế căng thẳng hoặc bị bắt buộc (chẳng hạn rướn lưng thẳng trong thời gian dài), bạn sẽ khiến năng lượng không thể lưu thông xuyên suốt và hiệu quả.

Bây giờ, hãy tập trung và điều chỉnh cơ thể trong tư thế đứng hoặc ngồi như sau:

• Đứng thẳng trên sàn, chịu lực nhẹ lên mũi bàn chân

• Không co gối

• Đặt hông thẳng với thân người (không đẩy hông về phía trước)

• Giữ xương sống thẳng (không cúi gập hoặc rướn quá cao)

• Thả lỏng vai và hơi ngả về sau (không co rút vai)

• Giữ đầu thẳng trên cột sống

• Không nghiến răng

Tư thế ngồi thẳng và đứng thẳng giúp cho năng lượng bên trong bạn luân chuyển dễ dàng, bạn sẽ thấy lạc quan và suy nghĩ mạch lạc hơn.

Hãy áp dụng một bài tập nhỏ sau đây:

1. Đầu tiên, cúi thấp người và cảm nhận trạng thái tâm lý của bạn thay đổi như thế nào.

2. Bây giờ, hãy ngồi thẳng như thể có một sợi dây căng dọc từ đỉnh đầu xuống lưng. Bạn cảm thấy như thế nào?

Lời khuyên: Hãy thường xuyên kiểm tra tư thế cơ thể trong ngày và điều chỉnh cho phù hợp.

Trạng thái tâm sinh lý

Bạn có thể tránh tình trạng rò rỉ năng lượng bằng cách duy trì trạng thái ổn định nhờ vào hoạt động sinh lý (Chương 2) và tâm lý lạc quan (Chương 3). Sự tồn tại của những cảm xúc tiêu cực hoặc rối loạn thể chất sẽ khiến năng lượng bị tiêu hao một cách lãng phí.

Muốn giữ vững định hướng, bạn cần phải có một thái độ lạc quan và khả năng xây dựng những trạng thái tâm lý tích cực, như sự trân trọng, lòng biết ơn và niềm hạnh phúc nhằm duy trì cân bằng năng lượng mà cơ thể đang tích lũy.

Xác định mục tiêu và định hướng

Bạn có năng lượng, nhưng nếu không có mục tiêu, định hướng hoặc nhiệm vụ cụ thể, bạn sẽ không biết hướng nguồn năng lượng đó vào đâu. Hãy xác định đâu là điều bạn muốn, những gì bạn sẽ làm và khi nào bạn có được. Hãy phân biệt những mục tiêu ngắn hạn và dài hạn, và đảm bảo rằng các mục tiêu bạn đề ra không trùng lắp.

Tuy nhiên, bạn phải cân bằng giữa mục tiêu cá nhân và mục tiêu của nhóm/đồng đội. Cả hai mục tiêu này đều cần thiết cho động lực thúc đẩy và nên được kiểm soát cẩn trọng.

Bài tập định hướng

Bạn biết rõ điều gì sẽ mang lại cho mình nguồn cảm hứng. Hãy xem qua những mô tả dưới đây và xác định cụm từ nào phản ánh đúng nhất về bạn.

1. Tôi cảm thấy hài lòng khi tôi:

• Biểu hiện tốt hơn mọi người

• Đạt được và vượt qua những tiêu chuẩn cao nhất của chính mình

• Nỗ lực phấn đấu hết mình

• Vạch ra các mục tiêu dài hạn

• Vượt qua thách thức

• Đạt được những mục tiêu cá nhân

2. Tôi cảm thấy hài lòng khi tôi:

• Là một phần của một đội/nhóm

• Được mọi người yêu mến và chấp nhận

• Có thể duy trì những mối quan hệ thân tình

• Hòa hợp với mọi người tại nơi làm việc

• Có thể hạn chế mọi mâu thuẫn

3. Tôi cảm thấy hài lòng khi tôi:

• Có thể tạo sức ảnh hưởng bằng những hành động của mình

• Có thể khuấy động những xúc cảm tích cực và tiêu cực của mọi người

• Có địa vị và danh tiếng

• Kiểm soát được tình huống

Mô tả nào phản ánh đúng nhất về bạn (1, 2 hay 3)? Hãy xem tiếp những miêu tả bên dưới – đây có phải là điều khiến bạn cảm thấy hài lòng?

1. Bạn thấy hứng khởi trước những thành tích cá nhân, thích đương đầu với thử thách, muốn đạt kết quả cao nhất trong tất cả những việc bạn đảm nhiệm.

2. Bạn tìm thấy cảm hứng ở mọi người, thích làm việc chung và hòa hợp trong các mối quan hệ tại nơi làm việc.

3. Bạn thích tạo ảnh hưởng lên người khác và cảm thấy hài lòng khi vai trò và những cống hiến của mình được công nhận.

Lời khuyên:

Hãy nhìn lại những điều khiến bạn cảm thấy hài lòng và:

1. Tìm những cơ hội mới để khẳng định bản thân

2. Tìm kiếm công việc và những dự án mà trong đó bạn là một phần của tập thể

3. Tìm kiếm cơ hội để thể hiện các ý tưởng của bạn

Vượt qua rào cản

Bạn sẽ rất dễ mất tập trung hoặc thiếu đi động lực khi sự việc vượt ngoài tầm kiểm soát, khi bạn đang hoài nghi chính những suy nghĩ hoặc cảm giác của mình, hay khi bị người khác cản lối.

Hẳn bạn từng trải qua những lúc khó tập trung trong một cuộc họp. Có thể bạn nhận thấy khó thích ứng với tác phong của một người trong cuộc họp đó hoặc nghi ngờ khả năng của họ khi nghe họ phát biểu.

Dù có phải nguyên nhân trên hay không thì khi mất tập trung, bạn cũng bị cô lập và "lạc điệu". Song, với nguồn năng lượng mạnh mẽ, thái độ lạc quan cùng cách suy nghĩ trên phương diện khác biệt, bạn sẽ có đủ khả năng vượt qua rào cản và trở ngại để gặt hái thành công.

Lời khuyên: Hãy luôn tỉnh táo! Và nếu bạn cảm thấy mình đang bắt đầu lơ đễnh, hãy ngồi thẳng lưng, đặt hai chân xuống sàn và hơi ấn nhẹ lên mũi bàn chân và hít một hơi thật sâu. Hãy hòa nhập với tập thể bằng cách trình bày ý kiến của bạn hoặc tham gia thảo luận.

Động lực tác động đến mọi người như thế nào?

Như đã trình bày trong Chương 2, cảm xúc có khả năng lan tỏa. Tương tự, nguồn năng lượng dồi dào và định hướng rõ ràng sẽ tạo nên một tác động tích cực và truyền cảm hứng cho những người xung quanh.

Để tạo cảm hứng cho những đồng nghiệp của mình, bạn cần:

• Khuyến khích họ xác định mục tiêu và hình dung một viễn cảnh tốt đẹp

• Xác định nhu cầu và động lực của mỗi cá nhân, và chắc rằng những nhu cầu này tương thích với vai trò và trách nhiệm mà họ đang đảm nhận

• Có cách tiếp cận riêng đối với từng nhu cầu khác nhau của mỗi người

• Cảm nhận tinh tế cảm xúc của mọi người để có phản ứng thích hợp

• Sử dụng ngôn ngữ và hành động tích cực để xây dựng niềm tin

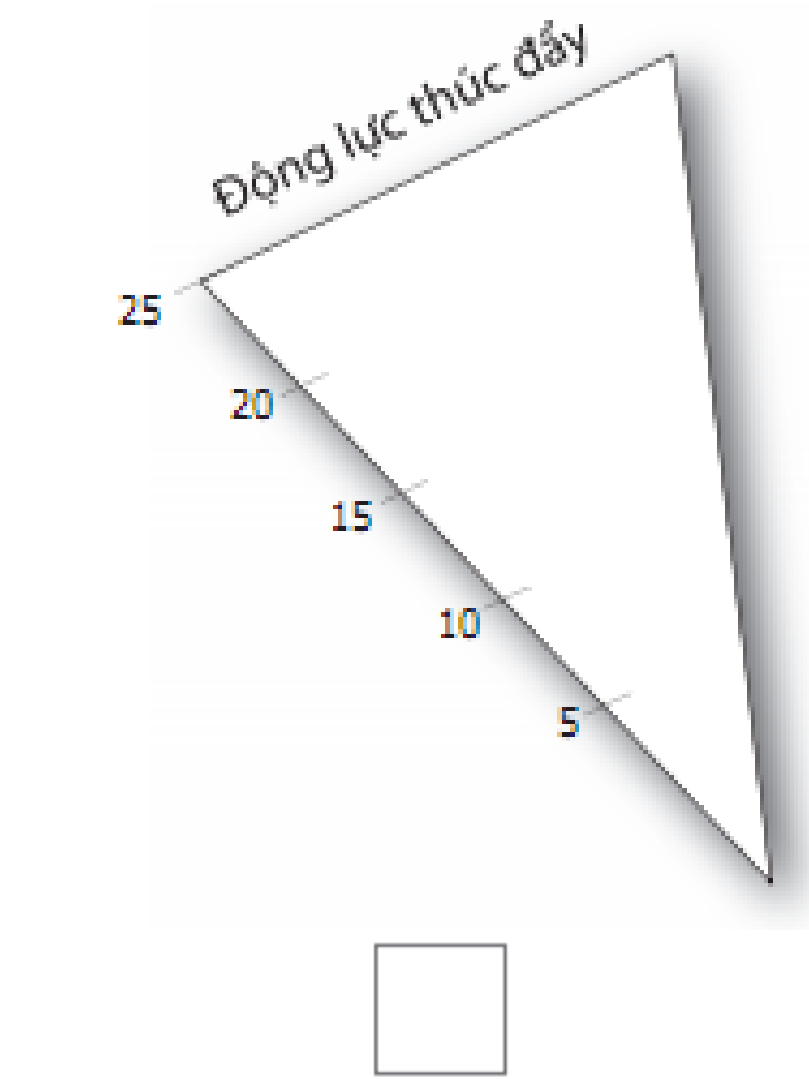
trong bạn

• Xây dựng các mối quan hệ vững bền (được đề cập trong Chương 6)

Tạo động lực thúc đẩy để sống ý nghĩa

Các bước thực hiện

1. Ghi nhận lại điểm số phần Động lực thúc đẩy trong Bảng hỏi EI ở Chương 2 vào ô bên dưới.



2. Bây giờ, bạn đã hiểu hơn về động lực thúc đẩy của mình, hãy ghi số điểm vào cánh quạt Động lực thúc đẩy ở trên. Điểm số này nói lên mức độ động lực dựa vào tri giác của bạn.

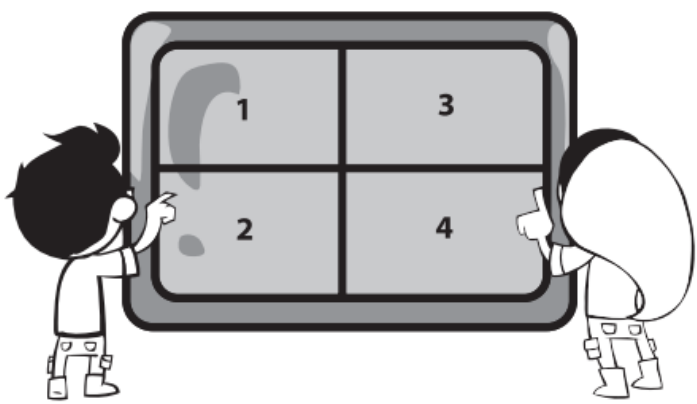
3. Ngẫm nghĩ về những ghi nhận trong nhật ký cảm xúc của bạn và nếu bạn tìm ra giải pháp tạo ra động lực, hãy dành chút thời gian để kịp thời ghi nhận những ý tưởng của bạn. Bạn có thể thực hiện theo quy trình: làm mới, dừng lại và tiếp tục.

• Làm mới – bắt đầu nhận ra khi nào năng lượng xuống thấp và hãy chủ động đi dạo một vòng để tiếp thêm năng lượng.

• Dừng lại – tránh tình trạng bị "bỏ rơi" bằng cách chủ động đặt câu hỏi.

• Tiếp tục – liên tục đánh giá và điều chỉnh các mục tiêu đã xác định.

4. Sử dụng Cửa sổ Johari trong phần Phụ lục và suy ngẫm về cách cư xử cũng như cảm nhận của bạn. Ghi nhận các hành vi (trong ô 1) và cảm xúc (trong ô 2) của bản thân.



5. Động lực thúc đẩy của bạn có thể ảnh hưởng đến người khác. Để thấu hiểu điều này, bạn cần yêu cầu mọi người chia sẻ những suy nghĩ của họ về hành vi và cách ứng xử của bạn. Hãy chọn bốn người mà bạn biết rõ tại nơi làm việc và dùng năm câu trắc nghiệm trong phần Động lực thúc đẩy của Bảng hỏi EI (Chương 2) làm gợi ý để cùng nhau thảo luận. Phản hồi của họ sẽ mang lại cho bạn nhiều thông tin quý giá.

6. Hãy tiếp tục hoàn thành ô số 3 và ghi nhận lại những điều mà trước đây bạn chưa nhận ra về bản thân mình. Giá trị thực của bài

tập này là giúp bạn khám phá những điều mà bạn chưa từng biết đến về con người của bạn.

7. Dựa trên những khám phá đó, hãy thường xuyên nhìn lại những điều bạn đã ghi nhận, và nếu cần thiết, bạn có thể thực hiện lại quy trình làm mới, dừng lại và tiếp tục.

Bây giờ, bạn có thể học cách tạo động lực thúc đẩy để có cuộc sống ý nghĩa thông qua các hoạt động phát triển cá nhân sau đây.

Các hoạt động phát triển cá nhân

1. Khơi nguồn năng lượng

Có những người bạn sẽ thấy cuốn hút ngay khi vừa tiếp xúc và có những việc bạn sẽ thấy say mê khi mới bắt tay vào làm. Dường như khi tiếp cận những sự việc hoặc những con người này, nguồn năng lượng bên trong bạn được đánh thức; bạn cảm thấy tràn đầy cảm hứng và sẵn sàng tiến lên phía trước.

Biết được đâu là việc bạn yêu thích và những ai có thể tạo cảm hứng cho bạn sẽ giúp ích rất nhiều trong việc tạo động lực cho bạn đạt được mục tiêu.

Bước 1

Hãy tìm nguồn cảm hứng cho bản thân bằng cách xác định những người có liên quan, công việc bạn làm và thời gian bạn trải nghiệm qua bảng sau:

Hoạt động Ai/Làm gì/Bao lần

• Vui đùa và thư giãn .....

• Những người tích cực và lạc quan.....

• Lúc một mình.....

• Các hoạt động xã hội.....

• Hoạt động tự phát triển cá nhân.....

• Sở thích/đam mê cá nhân.....

• Âm nhạc.....

Hãy cân nhắc:

• Liệu bạn có tiếp nhận trọn vẹn cảm hứng từ những nguồn tạo năng lượng trên đây trong một tuần làm việc bình thường không.

• Trong những người bạn cùng làm việc, xác định xem ai là người hợp với bạn nhất và có thể giúp bạn đạt được mục tiêu.

• Đừng lãng phí thời gian với những người khiến bạn ức chế hoặc làm hao phí nguồn năng lượng của bạn.

• Sở thích làm việc độc lập/ở một mình và làm việc tập thể/tham gia vào cộng đồng.

Bước 2

Bây giờ, hãy xem qua hai nhóm miêu tả trạng thái dưới đây và đánh dấu chọn lựa những miêu tả nào phù hợp với bạn nhất:

Nhóm A

• Hướng ngoại

• Yêu thích hoạt động giao tiếp ngôn ngữ

• Xây dựng ý tưởng bằng cách phát biểu

• Học hỏi thông qua thực hành và thảo luận

• Có nhiều sở thích

• Hòa đồng và biểu cảm

• Sẵn sàng chủ động trong công việc và các mối quan hệ

Nhóm B

• Hướng nội

• Yêu thích hoạt động giao tiếp bằng chữ viết

• Xây dựng ý tưởng thông qua suy nghĩ và tự đánh giá

• Học hỏi bằng cách đánh giá và "tự hình dung"

• Chỉ chú trọng cái mình đam mê

• Khép kín và nội tâm

• Chủ động trong những việc quan trọng

Bạn đánh dấu chọn lựa những miêu tả của nhóm nào nhiều hơn? A hay B?

Nếu đa số các miêu tả bạn chọn thuộc nhóm A, bạn sẽ tìm thấy cảm hứng và năng lượng từ các hoạt động và những người xung quanh. Bạn hướng năng lượng ra bên ngoài và tiếp nhận năng lượng thông qua các hoạt động và giao tiếp xã hội.

Nếu đa số các miêu tả bạn chọn thuộc nhóm B, bạn sẽ tìm thấy cảm hứng và năng lượng từ những ý tưởng và trải nghiệm của bản thân bạn. Bạn hướng năng lượng vào bên trong và tiếp nhận năng lượng thông qua những suy nghĩ, cảm giác và ký ức của bản thân.

2. Hình dung mục tiêu

Phương pháp hình dung có thể giúp hiện thực hóa mục tiêu của bạn bằng cách tạo nên một hình ảnh tinh thần rõ nét về những gì bạn cảm nhận, nhìn và nghe thấy. Hãy tạo dựng khung ảnh và lồng vào đó thành quả mà bạn đạt được. Cố gắng hình dung chi tiết về hình ảnh, cảm giác, âm thanh và hương vị để bạn có thể hòa mình vào cảm giác lúc đó.

Bằng cách luyện tập thường xuyên, bạn đã khắc khát vọng của mình vào tiềm thức để từ đó hình thành động lực thúc đẩy bạn đạt được mục tiêu.

3. Loại bỏ những suy nghĩ tiêu cực

Khi tập trung vào một việc làm cụ thể, hãy cố gắng tỉnh táo ngay lúc đó. Bất kỳ ý nghĩ nào lướt qua tâm trí đều có thể khiến bạn xao nhãng.

Để loại bỏ các ý nghĩ tiêu cực, bạn chỉ cần lấy một mảnh giấy, ghi nội dung và thời điểm bạn sẽ giải quyết vấn đề. Khi viết ra để tự nhắc nhở bản thân, bạn sẽ không phải lo lắng mình sẽ quên hoặc bỏ lỡ công việc. Và thông qua việc sắp xếp thời gian, bạn đã xác nhận sẽ xử lý vấn đề. Như vậy, lúc này bạn đã có thể yên tâm quay lại công việc hiện tại của mình.

Ban đầu, bạn sẽ cần thực hành bài tập nhiều lần, nhưng càng áp dụng, tâm trí bạn sẽ dần quen và dễ dàng chấp nhận phương pháp hữu ích này. Tuy nhiên, bạn sẽ không thu được kết quả nếu không thực hiện theo những điều mà bản thân đã lên kế hoạch.

Tóm tắt

Sử dụng năng lượng hiệu quả sẽ giúp bạn duy trì động lực, tập trung vào mục tiêu và vượt qua mọi trở ngại.

• Nhận biết chu kỳ năng lượng hàng ngày và tận dụng tốt nguồn năng lượng này

• Xác định các yếu tố mang lại nguồn cảm hứng và lên kế hoạch ứng dụng mỗi ngày

• Rèn luyện sự lạc quan nhưng phải thực tế

• Đánh giá ngôn ngữ; chuyển một lời nhận xét tiêu cực hoặc một lời phê bình thành cơ hội tiềm năng cho bản thân

• Xác định mục tiêu ngắn hạn và dài hạn, đồng thời phải có khát vọng đạt được mục tiêu đó

• Biết đâu là cột mốc đánh dấu bước tiến của bản thân và trân trọng thành quả đạt được

• Xem khó khăn là thử thách cần vượt qua và nhìn nhận vấn đề từ một phương diện khác

• Chú ý điều chỉnh khi bạn rơi vào trạng thái tuyệt vọng hoặc xuống tinh thần

Hãy hành động!

Bây giờ, bạn đã biết được điều gì khiến bạn cảm thấy hài lòng và bạn có khả năng tạo cảm hứng tích cực cho mình. Hãy cụ thể hóa hoài bão của bản thân, xác lập mục tiêu rõ ràng, kiểm soát tốt nguồn năng lượng và… HÃY HÀNH ĐỘNG!

Khả năng hòa hợp với mọi người và thấu hiểu những xúc cảm bên trong họ cũng như giữa họ và bạn được xác định dựa vào độ nhạy cảm xã hội của bạn. Tinh tế, cởi mở và trân trọng mọi người là cách giúp bạn xây dựng các mối quan hệ đồng cảm và hòa hợp.

Chương 6
NHẠY CẢM XÃ HỘI

Những mối quan hệ bền vững

Mối quan hệ bền vững là mối quan hệ khi bạn:

• Cảm nhận bản thân thật sự gắn kết với người khác

• Cảm thông và thấu hiểu suy nghĩ cũng như cảm giác của mọi người

• Tôn trọng quan điểm và những mối quan tâm của người khác, đồng thời chấp nhận rằng cách nghĩ của họ là phù hợp và giá trị

• Nhạy cảm với nhu cầu của mọi người

• Đánh giá đúng mối quan hệ cùng những lợi ích từ hai phía

Các mối quan hệ bền vững chỉ tồn tại khi có sự đồng cảm, tôn trọng từ hai phía và quan trọng nhất là có lòng tin.

Bạn sẽ tạo ra mối quan hệ bền vững khi bạn và đồng nghiệp cùng tranh luận hoặc góp ý cho nhau vì lợi ích chung trong công việc. Đây thật sự là những mối quan hệ bạn cần trân trọng và giữ gìn.

Chương này giúp bạn khám phá độ nhạy cảm xã hội của bản thân để xây dựng lòng tin nơi mọi người và tạo dựng những mối quan hệ bền vững.

Bằng cách phát triển kỹ năng lắng nghe và chủ động đặt câu hỏi, bạn sẽ có thể tạo nên một bầu không khí đồng cảm, gần gũi, mang đến cảm giác thoải mái và có thể khích lệ tinh thần mọi người, giúp họ cảm thấy an toàn và sẵn sàng trò chuyện cùng bạn.

Chúng ta đã tập trung vào khả năng nhận thức bản thân trong Chương 3. Giờ đã đến lúc bạn đặt mình vào vị trí của người khác và xem xét mọi việc từ quan điểm của họ: họ cảm thấy như thế nào, họ có những nhu cầu gì, và bằng cách nào bạn có thể tiếp cận và trò chuyện cùng họ. Nói tóm lại, chương này sẽ giúp bạn phát triển khả năng nhận thức mọi người.

Nhạy cảm xã hội là gì?

Higgs và Dulewicz định nghĩa đó là: "Khả năng nhận thức, quan tâm nhu cầu và quan điểm của người khác khi đưa ra quyết định hoặc đề xuất giải pháp giải quyết vấn đề; là khả năng xây dựng quan hệ từ nhận thức này và được mọi người đồng tình khi đưa ra quyết định hay ý tưởng hành động; sẵn sàng lắng nghe và tiếp nhận quan điểm của mọi người khi họ nêu ra những giải pháp khả thi".

Hãy dành chút thời gian suy ngẫm:

• Bạn rút ra được điều gì từ định nghĩa trên?

• Đâu là những từ khóa và cụm từ quan trọng?

• Vì sao những thông tin này cần thiết cho bạn?

Định nghĩa trên đề cập đến việc xây dựng và duy trì các mối quan hệ lâu dài, bền vững giữa bạn và mọi người.

Một phương pháp hữu hiệu giúp bạn thành công chính là phát triển năng lực nhạy cảm xã hội. Đó là khả năng giao tiếp với mọi người ở mức độ thân tình và đồng cảm; là khả năng đặt mình vào vị trí của người khác, không chỉ ở cách tư duy mà còn ở cách cảm nhận sự việc. Ngoài ra, tiếp nhận và thấu hiểu những dấu hiệu ngôn ngữ và phi ngôn ngữ từ mọi người là cách giúp bạn tạo dấu ấn trong cảm nhận và quan điểm của họ.

Vì sao năng lực nhạy cảm xã hội quan trọng?

Sự nhạy cảm trong giao tiếp sẽ giúp bạn tiếp nhận nhiều thông tin giá trị và quý báu.

Thái độ cởi mở và trò chuyện thân tình sẽ làm tăng giá trị của những cuộc đối thoại. Điều này cũng góp phần củng cố sự nhiệt tình, xây dựng niềm tin và kiến tạo một môi trường thân thiện mà trong đó mọi người cùng hỗ trợ cho nhau và giúp đỡ lẫn nhau.

Sự nhạy cảm xã hội sẽ hình thành một mối quan hệ vững bền mà trong đó, mọi người có thể chia sẻ các quyết định quan trọng, các trách nhiệm và quyền hạn với nhau.

Điều gì ảnh hưởng đến năng lực nhạy cảm xã hội?

Năng lực nhạy cảm xã hội có thể bị tác động bởi khả năng thiết lập mối quan hệ với mọi người. Nếu bạn hiểu cần có những yếu tố nào để xây dựng và duy trì mối quan hệ và biết cách áp dụng trong công việc và xã hội, bạn sẽ phát triển được những mối quan hệ giá trị và bền vững.

Thiết lập mối quan hệ

Một mối quan hệ phải có sự tương tác và tôn trọng lẫn nhau. Quan hệ được thiết lập khi bạn:

• Hợp với một ai đó

• Cảm thấy gắn bó với họ

• Thấu hiểu quan điểm của nhau

• Sẵn sàng lắng nghe mà không phán xét

• Có thể chia sẻ mọi suy nghĩ và cảm nhận mà không cảm thấy e ngại hoặc bị tổn thương

Bài tập nhận biết các mối quan hệ

Hãy nghĩ về một người mà bạn cảm thấy gắn bó với họ.

Sử dụng những gợi ý dưới đây và ghi nhận lý do vì sao bạn tin tưởng vào sợi dây gắn kết này.

• Những tố chất nào ở anh ấy/cô ấy khiến bạn quan tâm và trân trọng khi giao tiếp?

_____

_____

• Cảm giác của bạn khi và sau khi ở cạnh anh ấy/cô ấy?

_____

_____

• Điều gì khiến mối quan hệ này trở nên bền vững?

_____

_____

Hãy dành thời gian để nhìn lại và đánh giá các câu trả lời của bạn, và sau đó tự hỏi bản thân mình: "Nếu anh ấy/cô ấy cùng làm bài khảo sát này, liệu họ sẽ suynghĩ, cảm nhận và nói gì về mình?".

_____

_____

Bài học rút ra từ bản thân

Cuối cùng, hãy dành vài phút để ghi nhận ba bài học

quan trọng mà bạn rút ra được từ chính bản thân mình.

1. _____

2. _____

3. _____

Nguyên tắc nền tảng trong việc thiết lập mối quan hệ chính là thái độ tôn trọng lẫn nhau. Tôn trọng một người nghĩa là đối xử với họ bằng thái độ trọng thị. Điều này đồng nghĩa với việc bạn đánh giá đúng giá trị của họ, đồng thời chấp nhận và xem trọng cách nghĩ của họ về mọi việc.

Năng lực nhạy cảm xã hội cũng có thể bị chi phối bởi khả năng tạo dựng lòng tin trong các mối quan hệ.

Xây dựng lòng tin

Lòng tin là yếu tố cốt lõi trong bất kỳ mối quan hệ nào. Trên thực tế, nếu không có lòng tin, sẽ không có mối quan hệ. Quan hệ hình thành dựa trên lòng tin được vun đắp qua thời gian và trải qua nhiều thử thách.

Lòng tin là hạt giống vô giá và một khi được gieo trồng, nó cần được nuôi dưỡng và chăm sóc.

Có bốn nguyên tắc vàng về lòng tin: lòng tin không tự nhiên mà có, nó được tích lũy qua thời gian; lòng tin chứa đựng cả lý trí và

tình cảm; lòng tin có tính hai chiều; lòng tin thuộc về con người.

Lòng tin được tích lũy qua thời gian

Lòng tin chỉ hình thành và phát triển qua thời gian. Lòng tin được tạo dựng bằng nhiều cách như thực hiện những gì mình nói; được người có uy tín giới thiệu; hoặc có bằng chứng về thành tích cá nhân trong quá khứ.

Lòng tin dựa trên lý trí và tình cảm

Về mặt lý trí, mọi người đặt lòng tin vào bạn dựa trên kiến thức, chuyên môn và kinh nghiệm của bạn. Điều này gầy dựng nên uy tín của cá nhân bạn. Uy tín không những được hình thành thông qua kỹ năng chuyên môn mà còn qua phong cách như ăn mặc, hành vi, phản ứng và cách nói chuyện.

Về mặt tình cảm, mọi người tin tưởng bạn khi bạn biết quan tâm, giúp đỡ họ. Điều này tạo nên mối thân tình. Trên phương diện trí tuệ cảm xúc, thái độ ân cần sẽ tạo nên sự gắn kết tình cảm với mọi người.

Lòng tin có tính hai chiều

Lòng tin có tính hai chiều! Bạn có thể yêu thương, thù ghét hoặc tôn trọng một người nào đó mà có thể họ không hề hay biết, song với lòng tin thì không. Lòng tin chỉ tồn tại khi cả hai tín nhiệm nhau.

Lời khuyên: Lòng tin có sức mạnh diệu kỳ, nhưng đừng quá chủ quan. Lòng tin rất khó tạo dựng nhưng rất dễ đánh mất. Hãy luôn xét lại sự tín nhiệm trong các mối quan hệ bằng kỹ năng giao tiếp và trực giác của bạn, và khi cần, nên có hành động thích hợp để củng cố lòng tin.

Lòng tin thuộc về con người

Con người không tín nhiệm tổ chức; họ chỉ tín nhiệm những cá nhân trong tổ chức đó.

Mọi người tin vào danh tiếng của một tổ chức bởi chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ và cả chất lượng con người. Nhưng chính chất lượng con người, tức mối quan hệ giữa khách hàng và nhân viên trong tổ chức đó, mới là yếu tố quyết định lòng tin.

Tạo sự đồng cảm

Để xây dựng một mối quan hệ và gắn kết lòng tin, bạn cần tạo ra một bầu không khí đồng cảm và thân tình, trong đó mọi người sẵn sàng chia sẻ suy nghĩ và cảm nhận mà không cảm thấy e ngại sẽ bị chỉ trích, phê bình hoặc phán xét. Do vậy, năng lực nhạy cảm xã hội của bạn đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành bầu không khí làm việc gần gũi và yêu cầu bạn phải:

• Lắng nghe những gì được chia sẻ

• Có thái độ tôn trọng và đồng cảm để thấu hiểu ý nghĩa ẩn sau lời nói

• Đặt ra những câu hỏi sâu sắc để nắm bắt cốt lõi của vấn đề

Chủ động lắng nghe

Lắng nghe là một quá trình thiết thực không những cho phép chúng ta tiếp nhận thông tin mà còn giúp chúng ta đồng cảm, tôn trọng và thấu hiểu mọi người hơn. Chúng ta dành phần lớn thời gian để lắng nghe, tuy nhiên, rất hiếm khi chúng ta đánh giá kỹ năng lắng nghe của bản thân và quyết định xem mình cần làm gì để cải thiện kỹ năng này.

Đây là một hoạt động mà đa phần chúng ta đều chủ quan. Không biết cách lắng nghe có thể gây tác động tiêu cực lên các mối quan hệ; ngược lại, biết cách lắng nghe sẽ nhận được sự yêu mến cũng như trân trọng từ mọi người.

Sau đây là một vài lời khuyên giúp bạn củng cố kỹ năng lắng nghe.

Tiếp thu và chú ý

Hành động chủ ý này sẽ thể hiện thái độ sẵn sàng lắng nghe của bạn. Dù bạn nói ra hay chỉ tự nhủ trong lòng thì câu "Hãy kể tôi nghe nhiều hơn" luôn là chìa khóa dẫn đến thành công. Nếu bạn nhận ra mình đang thầm nghĩ: "Phải chi anh ấy/cô ấy có thể im miệng ngay lại", thì khi đó bạn sẽ mặc nhiên hành xử theo đúng tâm lý này. Đối phương sẽ kết thúc ngay cuộc đối thoại và bỏ đi với cảm giác rằng bạn không quan tâm đến những điều họ trình bày.

Bài tập luyện kỹ năng lắng nghe

Trong một vài tuần tới, hãy quan sát mọi người trong một cuộc họp nội bộ tại nơi làm việc của bạn.

Hãy chú ý những người đồng nghiệp:

• Thao thao bất tuyệt

• Tập trung lắng nghe

• Nói thật to để gây chú ý

• Ngắt lời người khác nhiều lần

Sau đó, hãy đánh giá tác động hành vi của những người này lên những người tham dự khác, kết quả cuộc họp và mức độ thành công của họ.

Im lặng đúng lúc

Đối phương cũng cần cơ hội và không gian để trình bày ý kiến. Một nguyên tắc đơn giản cần nhớ chính là - nếu bạn đang nói thì người đối diện đương nhiên chỉ có thể nghe.

Trong các tình huống mặt đối mặt, sử dụng ngôn ngữ cử chỉ như gật đầu và giao tiếp bằng mắt sẽ cho thấy bạn đang lắng nghe. Tương tự, những câu như "Vâng", "Tôi hiểu" và "Thật sao?" cũng thể hiện hành động tập trung lắng nghe của bạn.

Tránh xao nhãng

Nếu bạn muốn phản ứng nhanh nhạy và mau chóng nắm bắt nhu cầu của người khác, đừng nên xao nhãng tinh thần. Điều này bao gồm cả sự xao nhãng khách quan mà bạn không thể kiểm soát được như tiếng ồn và môi trường ngoài.

Tuy nhiên, trở ngại chủ yếu mà bạn phải kiểm soát chính là sự xao nhãng tinh thần – nói cách khác, đó chính là sự mơ mộng, lo lắng hoặc lơ là với vấn đề hiện tại.

Bạn hoàn toàn có khả năng ngăn chặn và giảm đến mức tối thiểu sự xao nhãng tinh thần. Có thể phân sự xao nhãng đó thành ba loại như sau:

• Những vấn đề chưa được giải quyết

• Những vấn đề không thể giải quyết

• Những điều cần nhớ

Đối với những vấn đề chưa được giải quyết, hãy tự hỏi bản thân:

"Khi nào mình cần lưu tâm đến vấn đề này?". Nếu câu trả lời là bây giờ, hãy giải quyết ngay lập tức. Nếu chưa thể thực hiện, bạn phải "tạm gác" nó sang một bên, tức là để dành cho đến lúc thích hợp hơn.

Đối với các vấn đề không thể giải quyết, bạn thường nghĩ đến chúng chính là vì chúng quan trọng đối với bạn. Tuy nhiên, bạn cần phải biết chọn đúng thời điểm thích hợp để suy nghĩ và tìm cách giải quyết những vấn đề này. Bạn có thể nhờ đồng nghiệp hỗ trợ nếu cần.

Cuối cùng, nếu bạn lo sợ sẽ quên đi những chuyện mà mình cần phải nhớ, hãy ghi vào giấy ghi chú và dán ở những nơi mà bạn dễ nhìn thấy nhất.

Hãy kiên nhẫn

Nếu một người có cơ hội trình bày hết những điều muốn nói, họ sẽ cảm thấy thoải mái và lắng nghe bạn tốt hơn. Đừng bao giờ ngắt lời hoặc chen ngang khi người khác đang nói. Sự kiên nhẫn không những chứng tỏ bạn đang thấu hiểu, mà trong nhiều trường hợp còn có thể hạn chế những hiểu lầm không đáng có.

Làm rõ nhận thức

Sự phản hồi

Sự phản hồi là một kỹ năng giao tiếp quan trọng trong nhiều tình huống. Vậy sự phản hồi có vai trò gì?

Đối với người đang đối thoại với bạn, sự phản hồi của bạn giúp họ:

• Biết rằng họ đang được lắng nghe, thấu hiểu và đồng cảm.

• Có cơ hội làm rõ những hiểu lầm.

• Phân tích và hiểu rõ vấn đề từ quan điểm của họ.

Ngược lại, sự phản hồi của người đang đối thoại với bạn sẽ giúp bạn:

• Phân loại thông tin

• Hiểu rõ hơn quan điểm của họ

• Kiểm tra xem mình có hiểu đúng thông tin vừa nhận được hay không, cả về mặt tư duy lẫn cảm tính. Quá trình này diễn ra như

thế nào?

Khẳng định lại

Đừng ngần ngại lặp lại những điều vừa được chia sẻ. Bạn có thể phản hồi bằng cách lặp lại những từ cuối cùng mà họ vừa nói, với giọng đồng cảm, chẳng hạn: "Như vậy – bạn vừa nói là bạn thấy căng thẳng vì sắp có một bài thuyết trình".

Làm rõ

Để làm rõ và dễ nhớ những chi tiết quan trọng, hãy xác định lại thông tin bằng ngôn từ của chính bạn, chẳng hạn: "Để xem tôi có hiểu đúng chưa nhé, điều bạn đang muốn đề cập chính là…".

Tóm lược

Tương tự như kỹ năng phản hồi thông tin, kỹ năng tóm lược giúp bạn khẳng định rằng mình đã hiểu rõ những gì vừa nghe thấy. Sử dụng phương pháp này khi gần kết thúc cuộc đối thoại là cách hữu hiệu giúp bạn và đối phương hiểu nhau hơn, đồng thời giảm thiểu tối đa sự hiểu lầm có thể phát sinh. Đây cũng là một thói quen cần rèn luyện. Để tóm lược nội dung đã trao đổi, bạn có thể nói: "Chúng ta hãy cùng nhìn lại những vấn đề vừa chia sẻ…".

Đặt câu hỏi thông minh

Một phương pháp quan trọng khác giúp phát triển kỹ năng lắng nghe chính là đặt câu hỏi. Lắng nghe và đặt câu hỏi có thể được xem như hai mặt của một đồng tiền. Một cuộc đối thoại được hình thành chỉ khi có hỏi và đáp.

Từ kinh nghiệm bản thân, bạn sẽ nhận ra không khó để biết được suy nghĩ của một người về một tình huống hoặc một giải pháp, nhưng sẽ chẳng dễ dàng gì nếu hỏi về những cảm xúc của họ. Điều này là do suy nghĩ của con người dựa trên thực tế và thông tin tổng quát tồn tại bên ngoài "cái tôi" cá nhân; còn xúc cảm là yếu tố đặc trưng của mỗi người và nó thể hiện "cái tôi" của họ.

Chính vì vậy, để người khác sẻ chia suy nghĩ và cảm xúc của họ, bạn cần đặt ra những câu hỏi phù hợp.

Có rất nhiều loại câu hỏi bạn có thể áp dụng, nhưng trong phạm vi chương này, chúng ta chỉ tìm hiểu bảy nhóm câu hỏi đặc trưng nhất. Bằng cách đặt ra những câu hỏi thông minh và đúng lúc, bạn có thể khám phá và thu thập thông tin ở nhiều mức độ, đồng

thời có thể chia sẻ những suy nghĩ và cảm giác của mình với đối phương và ngược lại.

1. Dự đoán

• Điều gì có thể xảy ra?

• Sẽ như thế nào nếu sự việc không diễn ra theo cách anh/chị mong muốn?

• Anh/chị đã có kế hoạch dự phòng nào?

2. Đánh giá

• Anh/chị nghĩ điều gì là tốt nhất?

• Anh/chị nhìn nhận sự việc như thế nào?

• Anh/chị cảm thấy như thế nào?

3. Làm sáng tỏ

• Ý của anh/chị như thế nào?

• Sự việc diễn ra như thế nào?

• Anh/chị mong muốn điều gì?

4. Nhận định

• Bằng cách nào?

• Điều đó là tốt hay xấu?

• Anh/chị nghĩ điều đó có nghĩa là gì?

5. Khám phá

• Anh/chị có những sự lựa chọn nào khác?

• Chúng ta cùng tìm cách cho vấn đề này nhé?

• Chúng ta có thể tìm hiểu thêm về việc này không?

6. Cho ví dụ

• Nó trông như thế nào?

• Cảm giác đó ra sao?

• Ví dụ?

7. Câu toàn về thông tin

• Anh/chị có thể chia sẻ với tôi nhiều hơn không?

• Anh/chị có những ý tưởng/cảm giác nào nữa?

• Và gì nữa nào?

Lời khuyên: Một trong những cách tốt nhất để thực hành những dạng câu hỏi trên chính là tập phê bình các chương trình truyền hình khác nhau như đối thoại, kịch, thời sự... Hãy lắng nghe các dạng câu hỏi được đặt ra. Quan sát phản ứng và phản hồi của mọi người, và đánh giá mức độ thân thiết giữa họ. Một khi bạn thiết lập được mối quan hệ và xây dựng lòng tin, mọi người sẽ sẵn sàng chia sẻ những suy nghĩ cũng như cảm giác của họ.

Nhạy cảm xã hội tác động đến mọi người như thế nào?

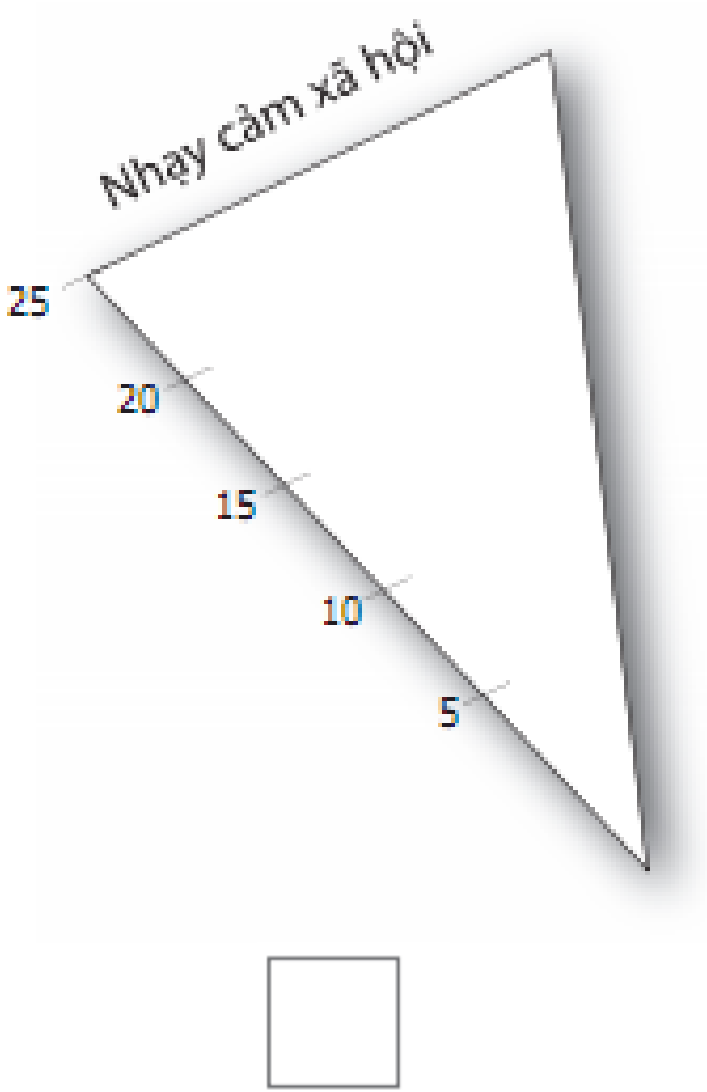
Sự nhạy cảm xã hội của bạn mang đến cho mọi người cảm giác được tôn trọng và hỗ trợ.

Khi mối quan hệ xã hội phát triển đến mức thân tình, thì hai bên đều sẵn lòng lắng nghe và cân nhắc quan điểm của nhau, sẵn sàng tiếp nhận mọi ý kiến để cùng hướng đến một giải pháp hoặc lợi ích chung.

Nhạy cảm xã hội để làm việc hiệu quả

Các bước thực hiện

1. Ghi nhận lại điểm số phần Nhạy cảm xã hội trong Bảng hỏi EI ở Chương 2 vào ô bên dưới.



2. Bây giờ, bạn đã hiểu hơn về độ nhạy cảm xã hội của mình, hãy ghi số điểm vào cánh quạt Nhạy cảm xã hội ở trên. Điểm số này nói lên năng lực nhạy cảm xã hội dựa vào tri giác của bạn.

3. Ngẫm nghĩ về những ghi nhận trong nhật ký cảm xúc của bạn và nếu bạn tìm ra giải pháp củng cố năng lực nhạy cảm xã hội, hãy dành chút thời gian để kịp thời ghi nhận những ý tưởng của bạn. Bạn có thể thực hiện theo quy trình: làm mới, dừng lại và tiếp tục.

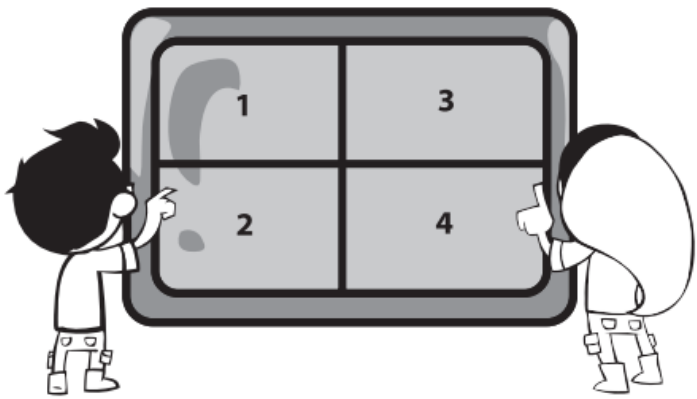
• Làm mới – bắt đầu chia sẻ những suy nghĩ và cảm giác với mọi

người để tạo dựng lòng tin.

• Dừng lại – không chen ngang lời người khác.

• Tiếp tục – tiếp nhận phản hồi và đặt mình vào vị trí của người khác.

4. Sử dụng Cửa sổ Johari trong phần Phụ lục và suy ngẫm về cách cư xử cũng như cảm nhận của bạn. Ghi nhận các hành vi (trong ô 1) và cảm xúc (trong ô 2) của bản thân.



5. Năng lực nhạy cảm xã hội của bạn có thể tác động đến người khác. Để thấu hiểu điều này, bạn cần yêu cầu mọi người cho bạn biết phản hồi của họ. Hãy chọn bốn người mà bạn biết rõ tại nơi làm việc và dùng năm câu trắc nghiệm trong phần Nhạy cảm xã hội của Bảng hỏi EI (Chương 2) làm gợi ý để cùng nhau thảo luận. Góc nhìn của họ sẽ mang lại cho bạn nhiều thông tin quý giá.

6. Hãy tiếp tục hoàn thành ô số 3 và ghi nhận lại những điều mà trước đây bạn chưa nhận ra về bản thân mình. Giá trị thực của bài tập này là giúp bạn khám phá những điều mà bạn chưa từng biết đến về con người của bạn.

7. Dựa trên những khám phá đó, hãy thường xuyên nhìn lại những điều bạn đã ghi nhận, và nếu cần thiết, bạn có thể thực hiện lại quy trình làm mới, dừng lại và tiếp tục.

Bây giờ, bạn có thể học cách tăng cường độ nhạy cảm xã hội để làm việc hiệu quả thông qua các hoạt động phát triển cá nhân sau đây.

Các hoạt động phát triển cá nhân

Thiết lập mối quan hệ thông qua giao tiếp

Ai cũng biết rằng tìm hiểu về suy nghĩ của một người sẽ dễ hơn tìm hiểu về cảm giác của họ. Chính vì vậy, nếu muốn người khác chia sẻ những cảm giác thầm kín nhất, trước hết, bạn cần tạo dựng lòng tin nơi họ.

Hãy xem xét tầm quan trọng của việc chia sẻ cảm xúc và ý nghĩa của việc này trong các mối quan hệ.

Nếu nhận ra thấu hiểu cảm xúc của người khác là quan trọng, vậy tại sao bạn không mạnh dạn tìm hiểu họ? Hãy thiết lập quan hệ và tạo dựng lòng tin bằng thái độ tôn trọng và cởi mở.

Những người bộc bạch hết suy nghĩ và cảm xúc có nguy cơ làm tổn thương chính mình nếu họ đặt niềm tin nhầm chỗ. Và chính họ cũng nhận thức được điều này. Vì thế, bạn phải chứng tỏ mình là người đáng tin cậy.

Như bạn đã thấy, một trong những cách tạo dựng lòng tin là giao tiếp. Bằng cách chủ động lắng nghe, đặt ra các câu hỏi phù hợp và làm rõ nhận thức, bạn đã tạo được một không khí gần gũi, thân mật mà trong đó bạn và đối phương đều cùng gánh chịu một rủi ro khi bộc lộ mọi quan điểm và cảm xúc của mình. Chính hành động này sẽ xây dựng được lòng tin – yếu tố tạo nên một mối quan hệ bền vững.

Bạn càng nhiệt tình bao nhiêu thì càng dễ khích lệ sự nhiệt tình của người khác bấy nhiêu.

Để minh họa điều này, hãy tưởng tượng bạn đang tham dự một buổi họp cùng sếp. Bạn làm việc độc lập và sếp của bạn nói rằng bạn cần phải mở rộng mối quan hệ, chính vì vậy bạn cần làm quen một số đối tác quan trọng. Bạn bắt đầu tìm kiếm.

Bạn bắt chuyện với một ứng viên tiềm năng. Chỉ trong vài phút trò chuyện, bạn nhận ra cuộc chuyện trò này sẽ chẳng đi đến đâu, nhất là nó không thể mở đầu một mối quan hệ hữu ích! Bạn bỏ ngoài tai những điều đang nghe thấy và nhìn quanh phòng (âm thầm) để định vị một ứng viên khác triển vọng hơn và phù hợp hơn.

Quá trình này có thể diễn ra hai đến ba lần cho đến khi bạn tìm ra một người đồng điệu và có "cùng tần số" với mình.

Đối với "người đồng điệu" này, cuộc trò chuyện diễn ra rất vui vẻ

và thoải mái vì cả hai đều có cảm giác "được gắn kết". Bạn nhận thấy thời gian bạn dành cho người này rất hữu ích.

Cuối cùng, cuộc trò chuyện kết thúc. Cả hai không quên trao đổi danh thiếp đồng thời sắp xếp một cuộc hẹn kế tiếp với một nụ cười mãn nguyện!

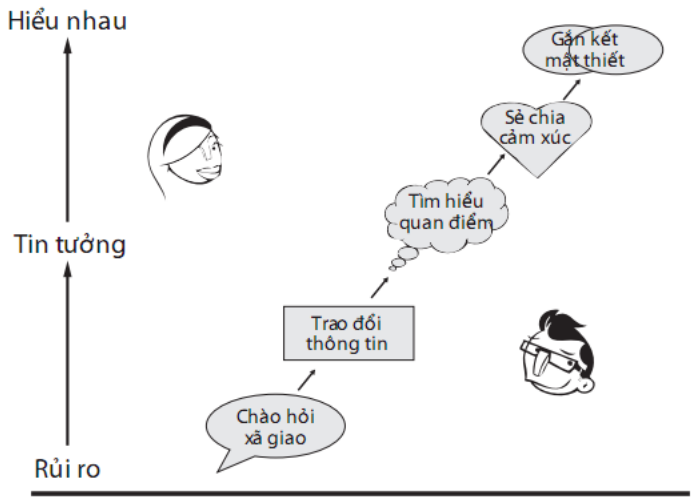
Mô hình sau đây sẽ cho thấy diễn tiến của quá trìnhtrên thông qua cấp độ giao tiếp khi thiết lập mối quan hệ.

Bài tập này sẽ giúp bạn:

• Hiểu được diễn biến của cuộc đối thoại ở mỗi giai đoạn giao tiếp

• Xác định giai đoạn và mức độ giao tiếp cần thiết

• Chuẩn bị những câu hỏi phù hợp giúp nâng cao chất lượng của quá trình giao tiếp



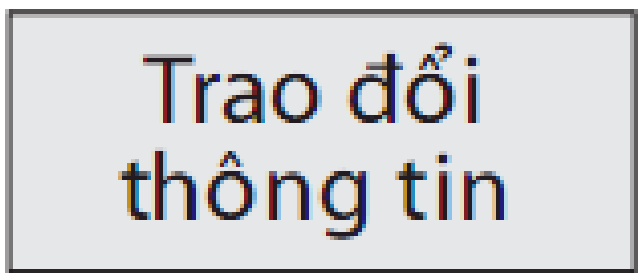
Thiết lập quan hệ thông qua giao tiếp

Không rủi ro – không tin tưởng – chưa hiểu nhau

Ví dụ: "Chào anh/chị", "Trời dạo này nóng nhỉ?" Đây là hình thức trao đổi thông tin cơ bản nhất.

Kiểu giao tiếp này thường diễn ra ngay trước hoặc sau lời giới thiệu. Chủ đề câu chuyện được xem là an toàn và những câu hỏi được đặt ra chỉ dùng để làm quen với nhau nên không cần câu trả lời hoặc chỉ cần câu trả lời ngắn gọn.

Ở cấp độ giao tiếp này, dường như không có rủi ro từ việc bày tỏ cảm xúc, chính vì vậy, bạn không cần đặt niềm tin vào đây vì những câu trả lời không giúp bạn hiểu sâu về người đối diện. Giai đoạn này chỉ diễn ra trong vài giây trước khi bước sang cấp độ tiếp theo.



Ít rủi ro – ít tin tưởng – ít hiểu nhau

Ví dụ: "Anh/chị làm việc ở tòa nhà/văn phòng nào?", "Anh/chị làm công việc gì?"

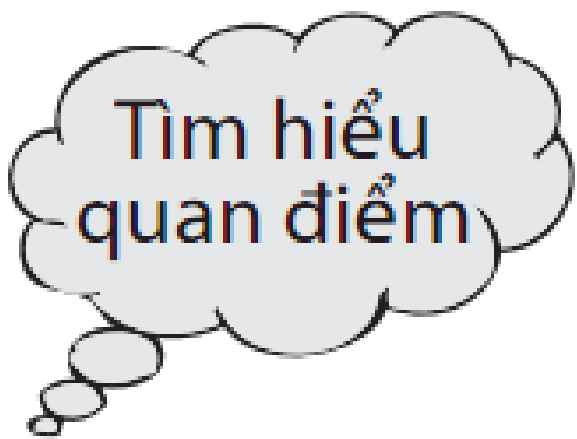
Đây là giai đoạn bạn bắt đầu thu thập thông tin của nhau. Hình thức giao tiếp này giúp bạn phát triển bức tranh thế giới riêng của mỗi người.

Ngay cả khi thông tin chỉ mang tính chung chung, nhưng bạn cũng bắt đầu có sự đánh giá dựa trên cảm xúc và trực giác của bạn: bạn và đối phương có thiện cảm với nhau hay không, cả hai có mong muốn trò chuyện cùng nhau không, liệu cuộc đối thoại này có mang lại những kết quả tích cực về sau không. Ở giai đoạn này, bạn có thể dung hòa và nhận thức rõ hơn về các cảm xúc của bản thân mình.

Bạn có thể bắt đầu thiết lập mối quan hệ cơ bản qua những gì được chia sẻ.

Nhưng nếu không có điểm chung qua sự chia sẻ đó, sẽ rất khó để kéo dài cuộc chuyện trò. Chẳng mấy chốc, câu chuyện sẽ trở nên nhạt nhẽo và nhàm chán. Conngười là một động vật xã hội có ý thức nên cần phải có sự tương tác khích lệ lẫn nhau.

Để làm được như vậy, bạn cần bước sang cấp độ tiếp theo.



Rủi ro trung bình – tin tưởng tương đối – khá hiểu nhau

Ví dụ: "Thật thú vị, anh/chị nghĩ như thế nào?", "Anh/chị có cho

đây là một ý tưởng hay/tồi không?", "Dường như với tôi…"

Ở cấp độ giao tiếp này, thông tin bạn chia sẻ thể hiện góc nhìn và quan điểm riêng của bạn. Lúc này, bạn hoàn toàn có khả năng đặt câu hỏi để tìm hiểu quan điểm của người khác mà không cần e ngại bởi vì bạn đã có đủ sự tin tưởng nơi họ.

Tìm hiểu và trao đổi thông tin ở giai đoạn này cho thấy hai bên đều muốn hiểu nhau hơn để cùng hướng đến một kết quả chung.

Đây chính là lúc bạn bắt đầu cảm thấy cuộc đối thoại có giá trị và ý nghĩa.

Cả hai có thể thống nhất những ý tưởng hoặc giải pháp đã đề xuất, nhưng chỉ hữu hiệu trong cấp độ giao tiếp lý tính này. Để thật sự đồng thuận và chia sẻ thành quả, bạn còn cần phải giao tiếp ở cấp độ cảm xúc.

Rủi ro cao – tin tưởng nhiều – hiểu rõ nhau

Ví dụ: "Anh/chị cảm thấy như thế nào?", "Nếu tôi ở vị trí của anh/chị, tôi sẽ cảm thấy rằng…", "Dường như chúng ta đã đi đúng đường – anh/chị có tán thành không?"

Giao tiếp ở cấp độ này cho phép bạn hòa chung trạng thái cảm xúc với người đối diện và thể hiện mong muốn hỗ trợ họ. Trong môi trường làm việc, giai đoạn này có thể giúp bạn thiết lập quan hệ hợp tác thật sự. Giao tiếp hiệu quả và có ý nghĩa khi cả hai phía đều tôn trọng nhu cầu và mong muốn của nhau, đồng thời đảm bảo cùng hỗ trợ nhau để đạt được điều đó.

Cuối cùng, cấp độ cao nhất của một mối quan hệ chính là sự gắn kết.

Rủi ro rất cao – tin tưởng tuyệt đối – đồng tâm đồng chí

Ví dụ: "Tôi biết chính xác anh/chị đang nghĩ gì!", "Tôi biết rằng anh/chị đang cảm thấy..."

Đây chính là cấp độ giao kết cao nhất của một mối quan hệ, trong đó bạn có thể đoán trước chính xác suy nghĩ và cảm nhận của người đối diện. Đó gọi là thuộc về bản năng.

Bạn thậm chí có thể nhận ra bản thân mình đang nói những điều như: "Chúng ta thật sự có cùng quan điểm" hay "Chúng ta có thể thống nhất về vấn đề này".

Tuy nhiên, hãy cẩn trọng! Không phải ai cũng đạt đến cấp độ gắn kết cao nhất và sự gắn kết này cần phải có thời gian dài để phát triển. Thông thường, sự gắn kết mật thiết có trong các mối quan hệ gia đình, vợ chồng, bạn bè thân tín, tri âm tri kỷ hoặc quan hệ đồng nghiệp quen biết từ lâu. Bạn có thể không bao giờ đạt đến cấp độ giao tiếp này với khách hàng. Tuy nhiên bạn đừng quá thất vọng, bởi nếu bạn duy trì được năng lực nhạy cảm xã hội và biết ứng xử, thể hiện cảm xúc hợp hoàn cảnh thì điều đó cũng tốt lắm rồi!

Thực hành giao tiếp

Bước 1

Hãy nghĩ về một mối quan hệ mà bạn muốn phát triển và ghi nhận lý do khiến bạn muốn củng cố quan hệ này, chẳng hạn: "Tôi muốn biết những vướng mắc mà anh ấy gặp phải khi tiếp nhận giải pháp tôi đề ra. Đâu là những mối bận tâm thật sự của anh ấy? Vì sao anh ấy không hài lòng với giải pháp này?".

_____

_____

_____

Bước 2

Hãy xác định cấp độ giao tiếp của mối quan hệ này và ghi lại vì sao bạn nghĩ như vậy, chẳng hạn: "Thật ra, tôi rất ấn tượng trước tính cách không muốn lừa dối đồng nghiệp của anh ấy".

_____

_____

_____

Bước 3

Bây giờ, hãy lên mục tiêu cho cuộc hẹn hoặc cuộc trò chuyện sắp tới với đối phương, chẳng hạn: "Trước khi kết thúc cuộc chuyện trò, tôi muốn anh ấy thẳng thắn nói với tôi về mối quan tâm thật sự của anh ấy. Chính vì vậy, tôi cần giao tiếp với anh ấy ở cấp độ 'sẻ chia cảm xúc'".

_____

_____

_____

Bước 4

Dù đặt ra cho mình mục tiêu nào đi chăng nữa, bạn cũng nên chuẩn bị những "câu hỏi thông minh" để có thể đạt được mục tiêu đó.

_____

_____

_____

Hãy xem lại nhóm câu hỏi thông minh được trình bày ở phần trước, ghi chú một vài câu hỏi thích hợp mà bạn có thể sử dụng trong cuộc đối thoại và chắc rằng chúng phù hợp với tình huống

và ngữ cảnh. Nhớ thể hiện bằng chính ngôn ngữ của bạn nhé.

Bước 5

Thực hành đi nào! Tìm một đồng nghiệp và nhờ anh ấy/cô ấy đối thoại cùng bạn.

• Những câu hỏi của bạn có tác dụng như thế nào?

• Các câu hỏi có giúp bạn tìm hiểu được những thông tin bạn mong muốn/cần không?

• Bạn nghĩ gì/cảm thấy như thế nào nếu ở trong tình huống như họ?

• Bằng cách nào bạn có thể bày tỏ những cảm xúc của mình? Bạn nói gì để thể hiện sự đồng cảm của mình? Hãy điều chỉnh nếu cần.

Tuy nhiên, hãy nhớ rằng bạn phải lắng nghe bởi khi chuẩn bị trước các câu hỏi, bạn có thể quá tập trung vào việc đặt câu hỏi mà quên lắng nghe phản hồi.

Chất lượng của việc đặt câu hỏi nằm ở kỹ năng lắng nghe và ngược lại. Hãy chắc rằng bạn phát huy hết kỹ năng lắng nghe của bản thân, đặc biệt là phương pháp phản hồi và tóm lược, để đảm bảo bạn hiểu thông suốt.

Cuối cùng, hãy nhìn lại mục tiêu của mình sau cuộc đối thoại. Bạn có đạt được mục tiêu đã đặt ra không?

Hãy cân nhắc những gợi ý sau đây:

• Bạn có đạt đến cấp độ giao tiếp mà bạn mong muốn?

• Cảm giác của bạn trong lúc chuyện trò?

• Bạn nghĩ như thế nào?

• Kỹ năng đặt câu hỏi của bạn hiệu quả như thế nào?

• Bạn đã lắng nghe đối phương ra sao?

• Mức độ hài lòng của bạn trước kết quả?

Đây là một quá trình tích lũy. Mỗi khi bạn chuyện trò với ai đó, dù đó là mối quan hệ mới hay quan hệ đã có từ lâu, thì ban đầu cả hai đều bắt đầu với cấp độ chào hỏi xã giao. Tuy nhiên, khi đã thiết

lập được mối quan hệ, bạn sẽ nhanh chóng chuyển sang cấp độ giao tiếp chia sẻ cảm xúc. Hãy dùng năng lực nhạy cảm xã hội của bạn để tìm hiểu và phát triển mối quan hệ sang cấp độ cao hơn.

Tóm tắt

Phát triển năng lực nhạy cảm xã hội giúp bạn giao tiếp hiệu quả và dễ có được sự đồng cảm. Khi tạo ra bầu không khí thoải mái để chia sẻ mọi suy nghĩ và cảm xúc, bạn sẽ dễ dàng thấu hiểu và đánh giá quan điểm của người đối diện.

Thiết lập cấp độ giao tiếp giúp bạn hiểu rõ quá trình ra quyết định và mức độ tiếp nhận của người khác đối với các đề xuất và ý tưởng của bạn.

Chính vì vậy, để duy trì năng lực nhạy cảm xã hội, bạn cần nhớ:

• Luôn "đồng điệu" cùng suy nghĩ và cảm xúc của người khác. Hãy điều chỉnh tần số của bạn trùng khớp với họ.

• Tiếp tục nhìn nhận, đánh giá sự việc trên quan điểm của người đối diện và sẵn sàng cân nhắc ý kiến, quan điểm của họ.

• Đánh giá chất lượng của các thông tin bạn được chia sẻ.

• Tôn trọng là yếu tố phải có trong các mối quan hệ. Bạn phải luôn quan tâm và tôn trọng suy nghĩ và cảm xúc của người khác.

• Phải giữ chữ tín. Đó là điều mà người khác xem trọng và đánh giá cao ở bạn. Nếu bạn phá vỡ lòng tin, bạn sẽ khó gầy dựng lại.

• Sự đồng cảm chỉ có được khi bạn biết hỏi đúng lúc, chân thành lắng nghe và thấu hiểu sự việc.

Hãy hành động!

Hãy rèn luyện năng lực nhạy cảm xã hội để chuyến hành trình khám phá cuộc sống của bạn thêm thi vị. Nhớ khuyến khích mọi người tham gia cùng bạn nhé.

Chỉ khi độ nhạy cảm xã hội của bạn ở mức cao, bạn mới tạo được sức ảnh hưởng. Tiếp nối những điều bạn đã khám phá trong Chương 6, Chương 7 sẽ giới thiệu những yếu tố cần thiết để trở thành một người có khả năng truyền cảm hứng; một người tạo nên sức ảnh hưởng tự nhiên thông qua thái độ tôn trọng chân thành và lòng quan tâm sâu sắc dành cho mọi người.

Trong chương này, bạn sẽ tìm hiểu về cách sử dụng ngôn ngữ và kiểm soát hành vi trong việc:

- Bày tỏ cảm xúc của bản thân
- Mở rộng tầm nhìn và quan điểm
- Khích lệ sự tự tin của mọi người
- Có được sự tôn trọng
- Khuyến khích những cuộc đối thoại dựa trên cảm xúc

Chương 7
SỨC ẢNH HƯỞNG

Quá trình lan tỏa

Bạn có khả năng tạo ảnh hưởng đối với người khác mà chính bạn cũng không nhận ra. Bạn đến văn phòng với một tâm trạng thoải mái, vui vẻ. Bạn thật sự phấn khích với dự án mới. Bạn tập hợp mọi người trong nhóm, hăng hái trình bày về tính khả thi của dự án, phân tích những vấn đề cốt lõi và thảo luận về thời hạn thực hiện. Tâm trạng phấn chấn, giọng nói háo hức và thái độ tự tin của bạn nhanh chóng truyền cảm hứng cho những người xung quanh, và lẽ dĩ nhiên là mọi người đều cảm thấy tràn đầy hứng khởi và mong chờ bắt tay vào thực hiện dự án mới.

Quá trình này diễn ra tự nhiên. Với sự hỗ trợ của hệ thống vòng hở, nguồn năng lượng và cảm hứng của bạn nhanh chóng lan truyền và tác động đến mọi người.

Sức ảnh hưởng là gì?

Higgs và Dulewicz định nghĩa đó là: "Khả năng thuyết phục người khác thay đổi quan điểm khi đã thấu hiểu hoàn cảnh và biết được mong muốn cũng như nhu cầu của họ".

Hãy dành chút thời gian suy ngẫm:

• Bạn rút ra được điều gì từ định nghĩa trên?

• Đâu là những từ khóa và cụm từ quan trọng?

• Vì sao những thông tin này cần thiết cho bạn?

Về bản chất, sức ảnh hưởng đề cập đến khả năng nhận thức cảm giác của người khác và có cách xử lý hiệu quả, tạo động lực để bạn

và đối phương cùng tiến bước. Sức ảnh hưởng giúp bạn đạt được mục tiêu của mình nhưng thông thường, đó cũng là mục tiêu chung của cả hai.

Tuy nhiên, sức ảnh hưởng cũng liên quan đến khả năng truyền cảm hứng cho người khác bằng cách tạo nên niềm tin, sự khích lệ, định hướng, mang lại lời khuyên bổ ích, hoặc tạo ra một môi trường khiến họ cảm thấy thoải mái và hài lòng.

Bằng cách hiểu rõ cảm giác và quan điểm của người khác, tìm hiểu vấn đề một cách cởi mở, nói chuyện tự tin và ứng xử hợp tình huống, bạn sẽ có khả năng thu hút mọi người và được mọi người ủng hộ.

Khả năng tạo ảnh hưởng đôi lúc được xem là hành động mang tính lôi kéo, nhưng đó là trong trường hợp những gì bạn làm không đáng tin cậy và bạn không quan tâm hay tôn trọng cảm xúc và nhu cầu của người khác.

Vì sao sức ảnh hưởng quan trọng?

Mỗi người có độ nhạy cảm khác nhau, song ai cũng có cảm xúc nên đều bị tác động theo một cách nào đó. Đồng cảm với người khác có nghĩa là bạn biết cách điều chỉnh lời nói và hành động hợp lúc và hợp hoàn cảnh.

Bạn cần dự liệu từng tình huống để tránh kết quả không mong muốn như trấn an nhân viên khi sắp có thay đổi nhân sự hoặc xoa dịu khách hàng khi họ đang tức giận và mất bình tĩnh.

Hoặc, bạn cần thắt chặt sự đoàn kết trong nhóm và khích lệ tinh thần từng thành viên bằng cách đề cao vai trò của mỗi người, cân đối giữa công việc và cuộc sống riêng của họ, hoặc truyền cảm hứng qua giá trị công việc họ đang làm và mục tiêu mà họ hướng tới.

Khi mọi việc ổn thỏa, bạn có thể bắt đầu cảm nhận hương vị của thành công: công nhận sự cống hiến của mỗi cá nhân, tuyên dương những thành tựu, đồng thời thiết lập những tiêu chuẩn mới và khuyến khích đội/ nhóm thực hiện.

Khi xác định được nhu cầu của mọi người và biết cách xử lý một cách hiệu quả, bạn sẽ phát huy:

• Tính thân thiện

• Mức năng lượng

• Sự sáng tạo

• Động lực thúc đẩy

• Năng lực

• Tinh thần đồng đội

Hãy dừng một phút và nhớ lại những lúc bạn vượt qua trở ngại, tránh được một hậu quả đáng tiếc, hoặc đạt được thành công vượt bậc.

Bạn đã làm gì hoặc nói gì trong những tình huống trên?

Hành động/lời nói đó của bạn đã ảnh hưởng như thế nào đến nhóm hoặc các cá nhân liên quan?

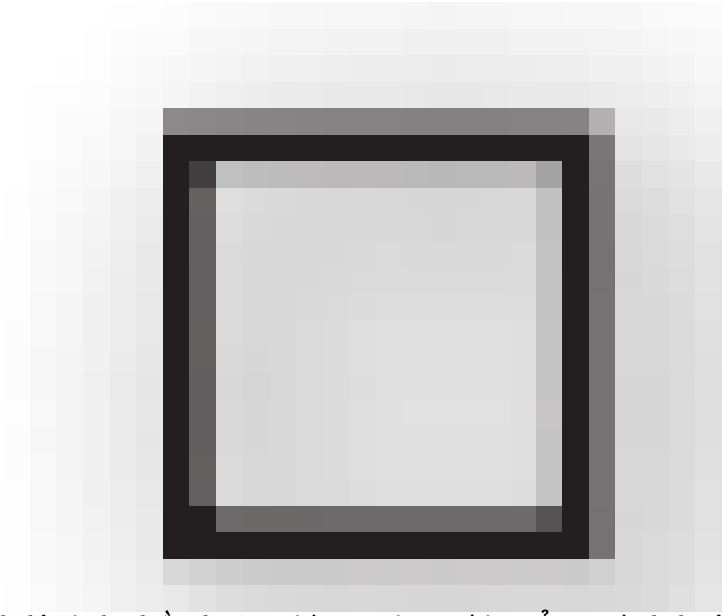
Chúng ta thường dễ mất phương hướng khi lâm vào một tình huống tồi tệ hoặc gặp vấn đề nan giải. Một số người kiên định sẽ cố gắng tìm cách giải quyết rắc rối trong khi số khác sẽ đi tìm lời khuyên hoặc kêu gọi sự giúp đỡ. Đây là những người hay lo lắng và thường là nạn nhân của chứng căng thẳng hoặc rối loạn tinh thần.

Trong trường hợp này, bạn nên cư xử với họ bằng thái độ tôn trọng và đồng cảm vì họ đang trong trạng thái dễ bị tổn thương.

Bài tập đánh giá sức ảnh hưởng

Hãy xem qua bài tập bên dưới và cân nhắc liệu bạn có từng tạo ảnh hưởng lên mọi người hay không và đó là ảnh hưởng gì.

Trong các dấu "..." sau đây là cụm từ "Trước đây, tôi từng". Hãy chọn ký hiệu hoặc mà bạn thấy mô tả đúng những việc mình từng làm.

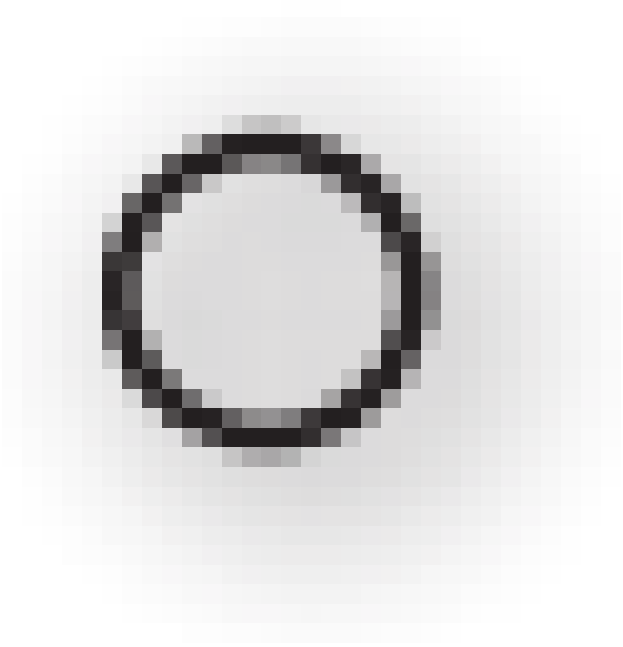


… khích lệ tinh thần hoặc giúp mọi người quẳng gánh lo âu bằng cách:

• Pha trò đúng lúc

• Kể chuyện cười

• Tự làm trò



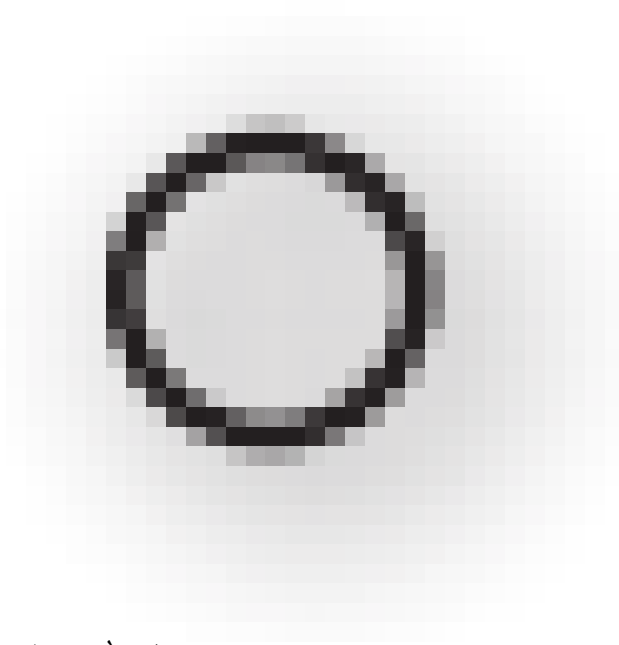
… khiến mọi người khó chịu và bực mình khi:

• Trêu chọc hoặc chế nhạo họ

• Coi thường họ

• Kể chuyện cười ác ý

• Châm biếm



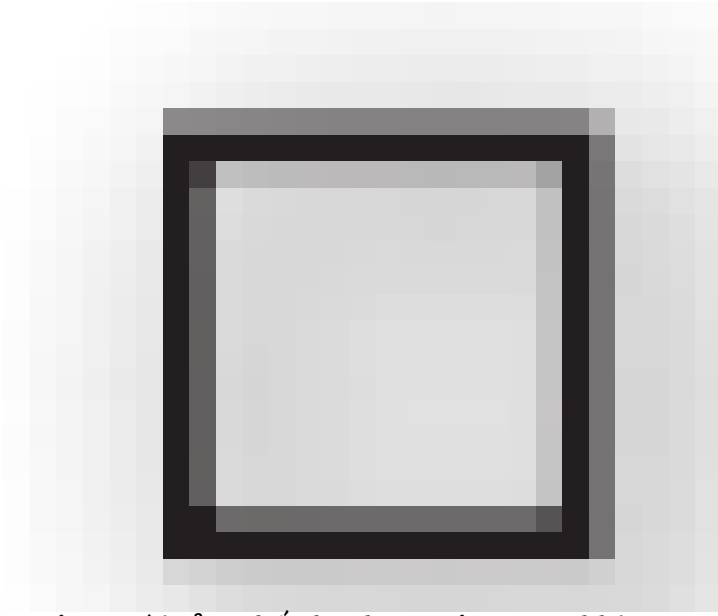
… làm người khác buồn lòng khi:

• Tẩy chay họ

• Quay mặt bỏ đi

• Phán xét chủ quan

• Từ chối lắng nghe

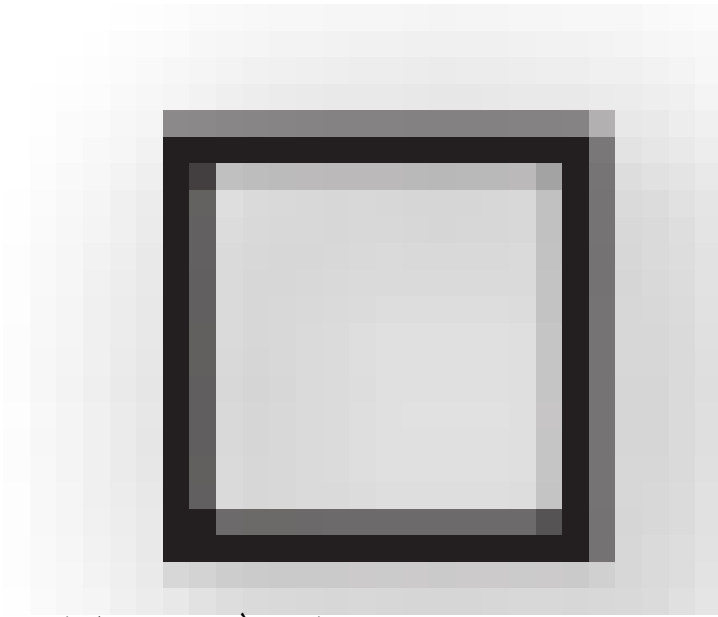


… khiến một người cảm thấy họ được trân trọng khi:

• Chủ động lắng nghe họ

• Dành thời gian cùng họ

• Ân cần, quan tâm và thông cảm



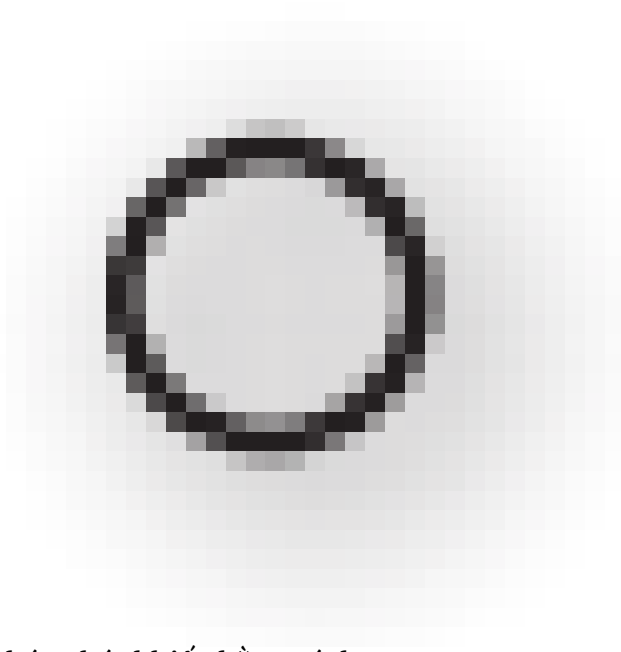
… giúp ai đó bình tĩnh bằng cách:

• Trò chuyện nhẹ nhàng; cư xử đúng mực

• Kiên nhẫn chờ họ bình tâm lại

• Tránh những lời phê bình

• Dĩ hòa vi quý



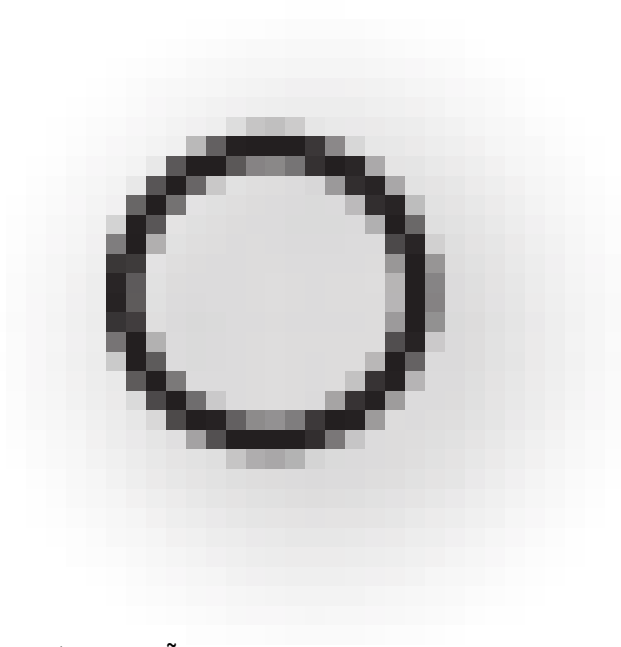
… làm người khác phát khiếp bằng cách:

• Đóng sầm cửa

• La hét

• Tranh cãi

• Đập bàn

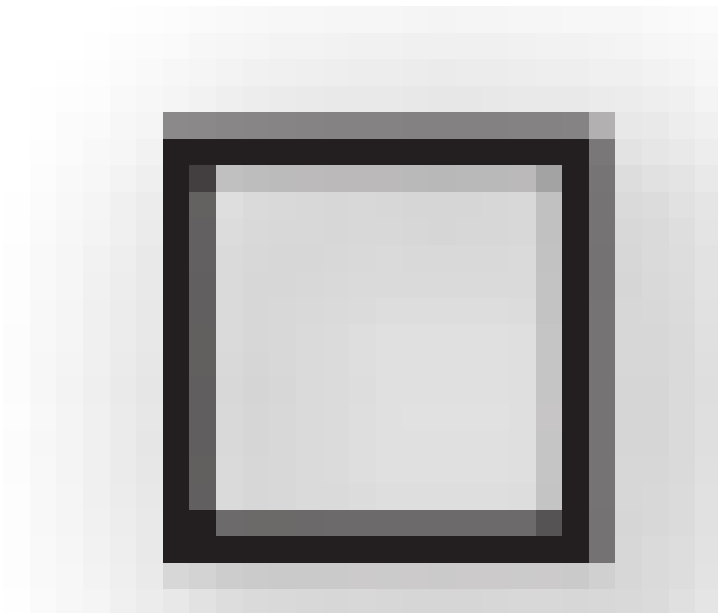


… khiến người khác hụt hẫng khi:

• Làm ngơ họ

• Không nhắc đến tên

• Không chào hỏi khi gặp nhau



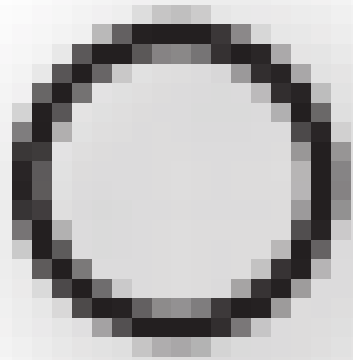
… giúp ai đó hài lòng hơn bằng cách:

• Đưa ra giải pháp hợp lý khi thảo luận vấn đề

• Cho lời khuyên thiết thực

• Quy trách nhiệm rõ ràng

• Chứng minh bằng hành động

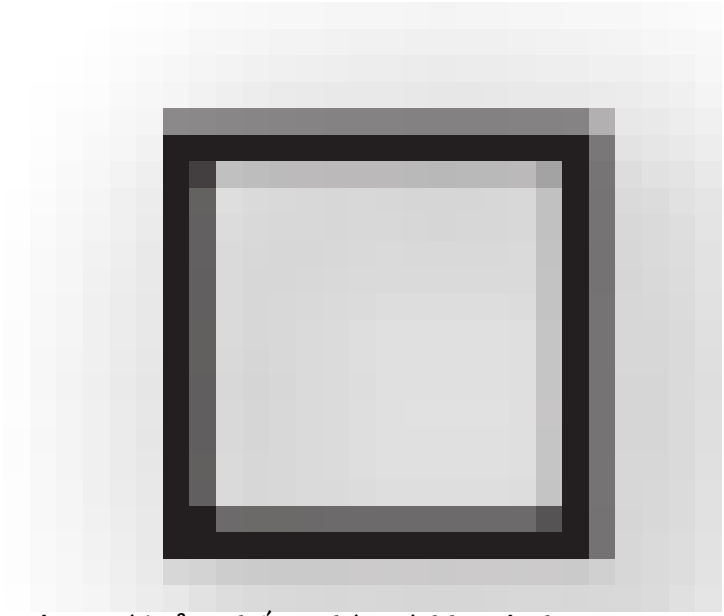


… khiến người khác thất vọng và tức giận khi:

• Phán xét chuyện nhỏ nhặt

• Không thừa nhận quan điểm và niềm tin của họ

• So sánh họ với người khác



… giúp một người cảm thấy tự hào và khuyên họ

tham gia bằng cách:

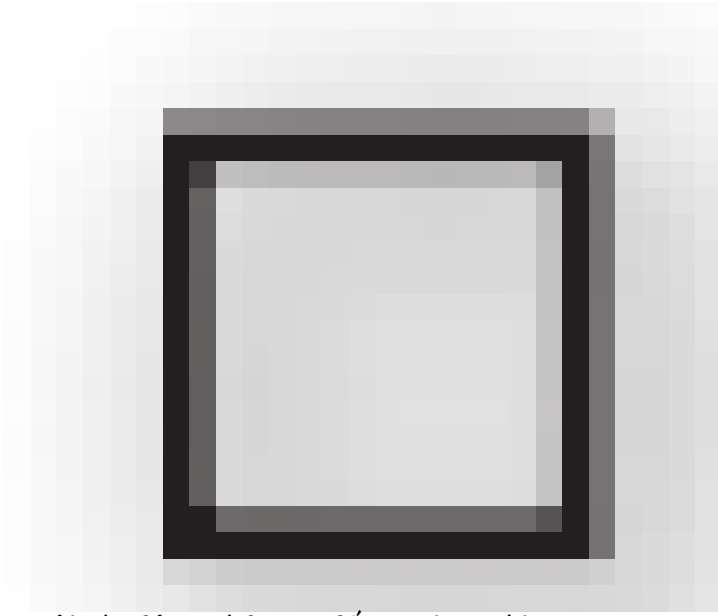
• Khen tặng và tán dương

• Tôn vinh họ

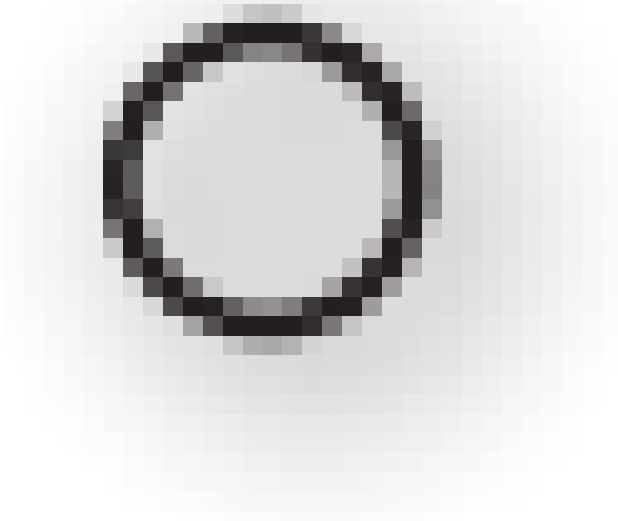
• Gọi tên thân mật

• Tìm hiểu quan điểm của họ

Đếm xem bạn chọn bao nhiêu hình và bao nhiêu hình , và ghi vào hai ô bên dưới:



Ý nghĩa: "Tôi tác động tích cực đến mọi người".



Ý nghĩa: "Tôi tác động tiêu cực đến mọi người".

So sánh kết quả và cân nhắc xem liệu bạn có đang

tạo ra sự ảnh hưởng tích cực và chân thành hay không.

Bài học rút ra từ bản thân

Cuối cùng, hãy dành vài phút để ghi nhận ba bài học

cốt lõi mà bạn đã đúc kết từ bản thân vào phần dưới đây:

1. _____

2. _____

3. _____

Điều gì tác động đến sức ảnh hưởng?

Sức ảnh hưởng của bạn có thể bị chi phối vì:

• Không đồng điệu trong cảm xúc

• Không thiết lập được mối quan hệ

• Khó biểu lộ cảm xúc của bản thân

• Không linh hoạt trong cách tiếp cận

Đồng điệu trong cảm xúc

Khả năng đọc suy nghĩ cũng như cảm giác của người khác rất quan trọng và cần thiết trong cuộc sống lẫn công việc. Nếu không có khả năng này, bạn sẽ khó nhận biết bầu không khí làm việc đang ngột ngạt hay phấn khởi và mỗi người trong nhóm đang khó chịu hay hào hứng, để từ đó có cách dung hòa và điều chỉnh các trạng thái cảm xúc phù hợp.

Nếu bạn không thể đoán được tâm trạng và cảm xúc của người khác, hãy dành thời gian học hỏi. Khi đó, bạn sẽ bắt đầu nhận ra bạn có thể quản lý công việc một cách hiệu quả, tăng khả năng sáng tạo hoặc thắt chặt mối giao hảo với mọi người xung quanh như thế nào.

Lời khuyên: Thường xuyên quan sát phản ứng trên gương mặt cũng như ngôn ngữ cử chỉ của một đồng nghiệp, đồng thời lắng nghe âm điệu họ nói cùng ngôn từ họ sử dụng. Những dấu hiệu này ít nhiều sẽ nói cho bạn biết về suy nghĩ và cảm nhận của họ.

Lời khuyên: Hãy thử tìm hiểu xem người khác đang nghĩ gì. Một khi bạn xác định được cảm xúc của người đó, hãy kiểm tra bằng cách hỏi lại họ: "Tôi thấy bạn không mấy hào hứng, đúng không?". Hãy xem bạn có cảm nhận chính xác không nhé.

Tận dụng mối quan hệ

Như đã chia sẻ trong Chương 6, thái độ đồng cảm giúp bạn phát triển mối quan hệ, và điều này tạo cho bạn khả năng ảnh hưởng tích cực và hiệu quả. Khi mối quan hệ trở nên thân tình, cuộc trò chuyện sẽ thân mật hơn; nhờ đó, bạn sẽ có cơ hội tìm hiểu và nắm bắt cảm xúc, niềm tin, quan điểm, tính cách, sở thích của người đối diện.

Hãy thử chia sẻ một vài thông tin cá nhân và quan sát phản ứng của mọi người. Hãy thành thật với những điều thuộc về bản thân mình; nếu bạn không cảm thấy hứng thú, đừng đặt câu hỏi. Dần dần, bạn sẽ thấy tự tin hơn và mối quan hệ đồng nghiệp ngày càng gắn bó.

Lời khuyên: Hãy phát triển kỹ năng đặt câu hỏi và mạnh dạn chuyện trò. Hãy hỏi về cảm xúc của người đối diện và chăm chú lắng nghe. Bằng cách tìm hiểu những gì ẩn sâu trong tâm hồn họ, bạn có thể khám phá được lý do đằng sau những hành động nhất thời và trạng thái tâm lý tiêu cực nơi họ.

Lời khuyên: Hãy thử thay đổi hành vi của một người. Nếu bạn nhận ra rằng một người nào đó dường như luôn nhìn nhận vấn đề tiêu cực, ứng xử vội vàng, thiếu cân nhắc hoặc mặt mày lúc nào cũng cau có, hãy cố gắng mỉm cười mỗi lần gặp họ và quan sát xem họ phản ứng với bạn như thế nào nhé.

Biểu lộ cảm xúc cá nhân

Có khả năng biểu lộ cảm xúc không có nghĩa là bạn phải quá sướt mướt hay đa cảm. Bạn chỉ cần thể hiện những cảm xúc thật của bản thân thông qua cử chỉ, nét mặt, giọng nói và ngôn ngữ của mình.

Bạn biết đó, bạn không thể thể hiện cảm xúc mà không thông qua các hình thức phi ngôn ngữ. Tuy nhiên, bạn cần phải biết rõ lúc nào mình nên biểu lộ những cảm xúc tiêu cực (lo lắng, thất vọng...) và lúc nào không. Trong trường hợp người đối diện thật sự muốn biết, có thái độ đồng cảm và phản ứng tích cực, thì bạn hãy tự tin thể hiện những cảm xúc thật của mình.

Hãy tưởng tượng bạn sắp có một cuộc hẹn với khách hàng, và bạn cảm thấy lo lắng khi nhóm của bạn chưa kịp chuẩn bị đủ thông tin. Hãy để mọi người nhìn thấy sự tập trung, quyết đoán của bạn. Mọi người sẽ nhanh chóng nắm bắt tình hình và nhận ra áp lực công việc đang đến gần, và vì thế, họ sẽ (cho rằng bạn đặt niềm

tin, sự tôn trọng và cần sự hỗ trợ của họ) phản ứng tích cực theo cách mà bạn mong muốn.

Tương tự, khi nhóm đạt được một thành tựu nào đó, đừng ngần ngại thể hiện những cảm xúc tích cực như phấn khởi, vui sướng và hài lòng. Hãy nở nụ cười thân thiện và sảng khoái, thể hiện cảm giác tự hào dành cho đồng đội của mình, hãy thư giãn và dành thời gian nói về thành công này cùng mọi người; đồng thời, nhận định và đánh giá ý nghĩa của thành công này đối với mỗi cá nhân trong tương lai.

Linh hoạt trong cách tiếp cận

Mỗi người là một cá thể riêng biệt. Cách mọi người phản ứng cũng khác nhau, tùy theo động lực và nhu cầu của từng người. Và cũng chẳng ai giống ai về phong cách, nhịp độ làm việc, ngôn từ sử dụng và cách cư xử.

Chính vì vậy, cách bạn tạo ảnh hưởng lên người này có thể sẽ không giống với người khác. Bạn nên linh hoạt, hiểu rõ đối phương là ai và biết rõ đâu là cách tốt nhất để có cách tiếp cận phù hợp từng người.

Sau đó, đối với mỗi trường hợp, bạn sẽ có cách thức khác nhau. Trên quan điểm duy lý, hãy cân nhắc điều gì là cần thiết cho họ và cho bạn. Hãy lưu tâm đến phương cách có lợi cho cả hai dựa trên những hiểu biết của bạn về người đối diện.

Về cơ bản, bạn cần tạo ấn tượng với người khác bằng chính cảm xúc của mình. Hãy chọn cách tiếp cận phù hợp và chắc rằng điều này có ý nghĩa với họ. Đừng quên rằng những lời bạn nói phải xuất phát từ sự chân thành.

Nên nhớ rằng những cảm xúc thật luôn chạm đến trái tim của người đối diện.

Lời khuyên: Hãy linh hoạt và nhìn nhận sự việc từ nhiều góc độ khác nhau. Khi ra quyết định, bạn cần nắm rõ vấn đề và đặt mình vào vị trí của người khác để tìm hiểu quan điểm của họ.

Lời khuyên: Trước khi bàn luận để giải quyết những khúc mắc, hãy xem xét tính cách, động lực và quan điểm của đối phương, đồng thời chuẩn bị kỹ càng những điều bạn sẽ nói và cách thuyết phục họ để đạt được kết quả tốt nhất cho cả hai.

Sức ảnh hưởng tác động đến mọi người như thế nào?

Nếu bạn tạo ra hoàn cảnh phù hợp và có được sự tôn trọng từ mọi người, bạn sẽ dễ dàng tác động đến họ.

Tạo hoàn cảnh phù hợp

Hãy xét đến một hoàn cảnh mà ở đó:

• Mọi người cởi mở và chân thành

• Sẵn sàng hợp tác

• Được khuyến khích đưa ra ý tưởng và quan điểm

• Dễ chia sẻ cảm xúc

• Tôn trọng lẫn nhau

Trong hoàn cảnh này, bạn sẽ không tốn nhiều sức để gây ảnh hưởng vì phong thái và cách tiếp cận của bạn đã hòa hợp với mọi người.

Bất kỳ khi nào cần ra quyết định, bạn hãy:

• Cân nhắc xem kết quả sẽ tác động như thế nào đến cá nhân và tập thể

• Trò chuyện với từng người một

• Thảo luận cởi mở

• Lắng nghe quan điểm của người khác

• Cân nhắc tất cả vấn đề được nêu ra

Ngoài ra, bạn cần biết cảm giác của họ ra sao và đoán được phản ứng của họ như thế nào trước quyết định của bạn để có thêm nhiều thông tin hữu ích và kịp thời.

Khi đã quyết định, bạn có thể giải thích các lập luận của mình, xác nhận các ý kiến do người khác nêu lên, biết rõ những ai bạn muốn quan tâm, những ai bạn cần tạo ấn tượng và đừng quên giải thích vì sao.

Khi có hoàn cảnh giao tiếp phù hợp, mọi người sẽ cảm thấy thoải mái và có sự gắn kết lẫn nhau. Khi tất cả đều biết rằng mình được đồng cảm và thấu hiểu thì sẽ không còn những ý kiến trái chiều hoặc sự chống đối lẫn nhau.

Lời khuyên: Nếu muốn mọi người có cùng quan điểm với mình, hãy luôn đưa ra những lập luận hợp lý hướng đến kết quả cuối cùng.

Xây dựng thái độ tôn trọng ở mọi người

Nguồn gốc của việc tạo nên sức ảnh hưởng chính là thái độ tôn trọng. Nếu không được mọi người tôn trọng, bạn cũng không thể tạo ảnh hưởng đến bất kỳ ai. Nhiều người nghĩ rằng danh tiếng hay địa vị có thể khiến người khác tôn trọng mình, nhưng trên thực tế, điều này hoàn toàn sai.

Sau đây là bốn cách giúp bạn được người khác tôn trọng:

1. Cho mọi người thấy bạn là người đáng tin cậy bằng cách chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm một cách cởi mở và chân thành; khuyên nhủ hoặc tư vấn họ nếu có thể.

2. Hãy để mọi người biết rằng không phải chuyện gì bạn cũng biết tuốt. Hãy thành thật với năng lực và kiến thức của mình, và tìm đến "chuyên gia" khi cần giúp đỡ.

3. Hãy tìm hiểu quan điểm và cảm giác của người khác. Việc tìm hiểu này cho thấy bạn tôn trọng và đánh giá đúng khả năng của họ.

4. Hãy xây dựng niềm tin nơi mọi người thông qua ngôn ngữ của bạn. Ngôn ngữ có sức mạnh và cách bạn sử dụng ngôn ngữ sẽ tạo nên sự khác biệt đối với cảm xúc và phản ứng của người đối diện.

Bài tập nâng cao khả năng ngôn ngữ

Hãy lắng nghe những ngôn từ bạn sử dụng hằng ngày và suy nghĩ xem cách nói đó mang ý nghĩa tích cực hay tiêu cực và nó có giúp mọi người tin tưởng cũng như tôn trọng bạn không.

1. Liệt kê những từ và cụm từ phổ biến mà bạn sử dụng – ghi nhận những ngôn từ tích cực vào cột bên trái và tiêu cực vào cột bên phải.

Tích cực Tiêu cực

_____ _____

_____ _____

_____ _____

2. Bây giờ, hãy nhìn vào những cụm từ bên dưới và xác định những cụm bạn có thể bắt đầu sử dụng.

"Tôi nhận ra những nỗ lực mà bạn đã vun đắp."

"Tôi biết chúng ta sẽ đạt được mục tiêu đã đề ra."

"Tôi cảm thấy chắc chắn về..."

"Tôi đảm bảo sẽ thực hiện điều này."

"Tôi thật sự cảm thấy hãnh diện vì những điều bạn đã đạt được."

"Tôi thật sự tin rằng..."

"Chúng ta sẽ bắt lấy những mục tiêu đó nếu chúng ta..."

_____

_____

_____

3. Tiếp theo, hãy ghi nhận những từ hoặc cụm từ khác mà bạn cảm thấy thông thuộc và thoải mái khi sử dụng.

Lưu ý: Bạn phải thể hiện sự trung thực trong lời nói. Ngôn ngữ giả tạo còn nguy hại hơn cả khi bạn không nói gì. Sự giả tạo không thể đánh lừa ai. Chính vì vậy, hãy thành thật và chỉ nói những gì bạn thật sự tin tưởng và đã có sự chuẩn bị.

_____

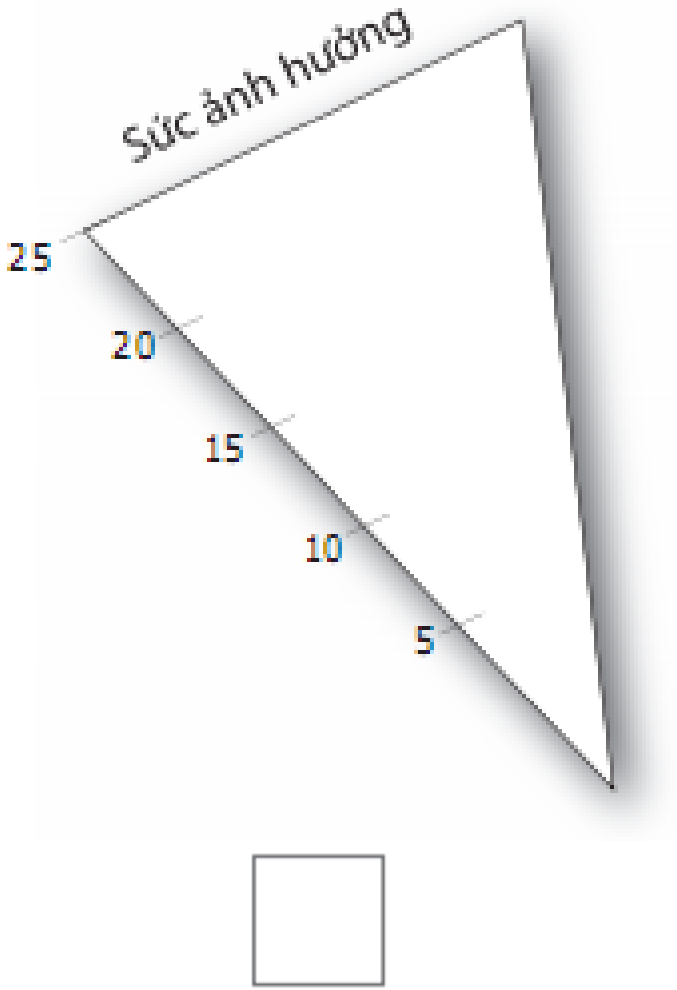
_____

_____

Tạo sự ảnh hưởng vì mục tiêu chung

Các bước thực hiện

1. Ghi nhận lại điểm số phần Sức ảnh hưởng trong Bảng hỏi EI ở Chương 2 vào ô bên dưới.



2. Bây giờ, bạn đã hiểu hơn về khả năng tạo ảnh hưởng của mình, hãy ghi số điểm vào cánh quạt Sức ảnh hưởng ở trên. Điểm số này nói lên mức độ tạo ảnh hưởng dựa vào tri giác của bạn.

3. Ngẫm nghĩ về những ghi nhận trong nhật ký cảm xúc của bạn và nếu bạn tìm ra giải pháp củng cố khả năng tạo ảnh hưởng, hãy dành chút thời gian để kịp thời ghi nhận những ý tưởng của bạn. Bạn có thể thực hiện theo quy trình: làm mới, dừng lại và tiếp tục.

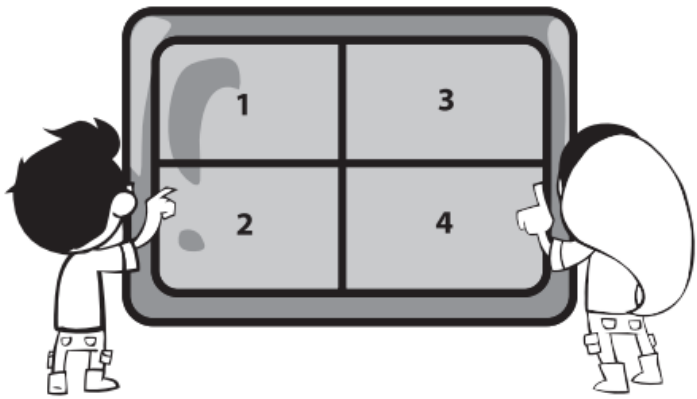
• Làm mới – xác định cảm xúc của một đồng nghiệp, sau đó hãy hỏi lại anh ấy/cô ấy để đánh giá mức độ "đồng cảm" của bạn.

• Dừng lại – không chỉ trích ai khi chưa cho họ cơ

hội giải bày.

• Tiếp tục – tiếp tục bày tỏ và thể hiện những cảm xúc tích cực của bản thân thông qua ngôn ngữ và hành động.

4. Sử dụng Cửa sổ Johari trong phần Phụ lục và suy ngẫm về cách cư xử cũng như cảm nhận của bạn. Ghi nhận các hành vi (trong ô 1) và cảm xúc (trong ô 2) của bản thân.



5. Khả năng tạo ảnh hưởng của bạn tác động trực tiếp đến người khác. Để thấu hiểu điều này, bạn cần yêu cầu mọi người có những phản hồi. Hãy chọn bốn người mà bạn biết rõ tại nơi làm việc và dùng năm câu trắc nghiệm trong phần Sức ảnh hưởng của Bảng hỏi EI (Chương 2) làm gợi ý để cùng nhau thảo luận. Góc nhìn của họ sẽ mang lại cho bạn nhiều thông tin quý giá.

6. Hãy tiếp tục hoàn thành ô số 3 và ghi nhận lại những điều mà trước đây bạn chưa nhận ra về bản thân mình. Giá trị thực của bài tập này là giúp bạn khám phá những điều mà bạn chưa từng biết đến về con người của bạn.

7. Dựa trên những khám phá đó, hãy thường xuyên nhìn lại những điều bạn đã ghi nhận, và nếu cần thiết, bạn có thể thực hiện lại quy trình làm mới, dừng lại và tiếp tục.

Bây giờ, bạn có thể học cách tăng cường sức ảnh hưởng để hướng đến mục tiêu chung trong công việc thông qua các hoạt động phát triển cá nhân sau đây.

Các hoạt động phát triển cá nhân

1. Thổ lộ tâm tình

Thổ lộ tâm tình có thể khiến bạn cảm thấy bối rối hoặc ngượng ngùng, nhưng một khi bạn đã quen với cách chuyện trò thân mật và hướng đến kết quả tích cực, nó sẽ trở nên rất hữu dụng.

Chia sẻ cảm xúc

Nếu muốn một đồng nghiệp hay một thành viên trong nhóm thay đổi hành vi, bạn nên tiếp cận họ bằng thái độ chân thành. Hãy giải thích cặn kẽ và thẳng thắn rằng hành vi của họ khiến bạn cảm thấy như thế nào, và nhẹ nhàng đề xuất ý kiến của bạn về thái độ của họ.

Chẳng hạn, "Tôi thấy thất vọng và buồn lòng khi hôm qua anh/chị không trả lời điện thoại của tôi dù tôi đã để lại nhiều tin nhắn. Tôi luôn gọi lại khi nhận được tin nhắn – đó là biểu hiện của sự tôn trọng".

Hãy cẩn trọng với những cảm xúc tâm lý mà bạn hàm ý trong lời nói hay hành động của mình. Hãy nghĩ về tác động của chúng đối với những người khác. Bạn cần một phản ứng kịp thời và phù hợp để đạt được kết quả khả quan.

Chẳng hạn, trong ví dụ trên, bạn sử dụng từ "thất vọng" và "buồn lòng" để chỉ cảm xúc cá nhân. Điều này cho thấy bạn đang "lép vế" so với đối phương, nhưng ít nhiều những từ ngữ này cũng tạo nên sự đồng cảm và cả hai có thể bắt đầu một cuộc trò chuyện chân tình để hiểu nhau hơn. Sau đó, đối phương có nhiều khả năng sẽ thay đổi cách ứng xử.

Những câu nói như "Tôi cảm thấy tức giận và hụt hẫng..." có thể gây ra cảm giác chỉ trích và có thể châm ngòi cho một cuộc xung đột dẫn đến kết quả ngoài ý muốn mà cuối cùng bạn cũng không thể thay đổi được gì.

Lời khuyên: Hãy trao đổi thân tình và hướng cuộc thảo luận đến kết quả mà bạn mong muốn. Hãy nhớ rằng cách bạn phản ứng sẽ quyết định kết quả đó. Kết quả = sự kiện x phản ứng.

Khuyến khích chia sẻ cảm xúc

Không phải ai cũng cảm thấy thoải mái khi sẻ chia cảm xúc. Một số người thậm chí xem việc này là "ủy mị" hay thiếu chuyên nghiệp tại nơi làm việc. Tuy nhiên, nếu bạn có thể khuyến khích các cuộc chuyện trò chân tình, bạn sẽ thấu hiểu nhau hơn, xác định nguồn gốc của vấn đề và đạt được sự thống nhất trong hành động.

Chẳng hạn, hãy thử nói rằng: "Đứng ở vị trí của anh/ chị, tôi biết rằng anh/chị không dễ dàng chấp nhận khi tôi được đề cử làm trưởng nhóm. Tôi chắc anh/chị đang cảm thấy khá hụt hẫng về điều này, có phải không?".

Bằng cách chủ động khơi gợi cảm xúc của người đối diện, bạn đã cho họ cơ hội để tán thành hoặc từ chối. Dù theo hướng nào, bạn cũng có thể nhận biết những cảm xúc thật của họ để từ đó có thể tìm cách thay đổi xúc cảm, hành vi hoặc quan niệm của họ.

Tiếp theo là những câu hỏi mang tính gợi mở. Bạn có thể hỏi:

• Như vậy, lúc này cần làm gì?

• Anh/chị cần làm gì?

• Anh/chị muốn tôi làm điều gì?

• Chúng ta cần cân nhắc các vấn đề gì?

Lời khuyên: Nhận định cảm xúc của người khác là một phương pháp hữu hiệu để khuyến khích họ bày tỏ cảm xúc của mình và kịp thời dàn xếp các tình huống có chiều hướng tiêu cực.

2. Đặt mình vào vị trí của người khác

Cách bạn nhìn nhận một sự việc thể hiện cảm xúc của bạn trước sự việc đó, và cách nhìn đó quyết định phản ứng của bạn. Ai cũng cho rằng người khác nghĩ giống như mình. Tuy nhiên, mỗi người là một sự khác biệt; đức tin, trải nghiệm cá nhân và kiến thức tích lũy của từng người sẽ hình thành quan niệm của họ về những sự việc xảy ra xung quanh.

Cách tốt nhất để biết người khác đang nghĩ gì và cảm thấy như thế nào chính là chủ động đề xuất cùng thảo luận một vấn đề nào đó với họ. Tuy nhiên, phương pháp này không phải lúc nào cũng khả thi, trừ khi bạn mong muốn khám phá quan niệm của đối phương trước khi bắt đầu cuộc thảo luận.

Để hiểu được suy nghĩ của người khác, hãy đặt mình vào vị trí của họ và nhìn nhận sự việc theo quan điểm của người đó. Bạn sẽ ngạc nhiên trước những điều mình khám phá và những thay đổi trong phản ứng cảm xúc của mình.

Sau đây là một cách giúp bạn nhìn nhận vấn đề từ quan điểm của người đối diện.

Khi bạn chuyển sang góc nhìn khác, bạn cũng phải đồng thời đổi chỗ đứng trong phòng và ghi nhận lại câu trả lời của bạn cho các câu hỏi phía dưới.

1. Vị trí thứ nhất – quan niệm cá nhân của bạn được thể hiện qua góc nhìn của bạn.

2. Vị trí thứ hai – nhìn nhận sự việc quá góc nhìn của người đối diện.

3. Vị trí thứ ba – xem xét vấn đề như thể bạn là người bên ngoài đang theo dõi phản ứng của bạn và đối phương.

Hãy tự hỏi bản thân:

• Tôi đã học được điều gì?

• Tôi vừa tiếp nhận được thông tin mới nào?

• Đâu là những cảm giác tôi đã trải nghiệm?

Bạn có thể dùng phương pháp này để:

• Hiểu được vị trí của mọi người trước khi bạn bắt đầu cuộc thảo luận và cố gắng tạo sự ảnh hưởng lên người khác.

• Củng cố quan hệ bằng cách thể hiện rằng bạn có thể nhìn nhận vấn đề dựa trên quan điểm của người khác.

• Thay đổi quan niệm của bạn nếu bạn cảm thấy không chắc chắn.

• Trải nghiệm những cảm xúc khác nhau.

3. Bắt nhịp và định hướng

Một cách hiệu quả để xây dựng mối quan hệ và tạo ảnh hưởng đối với người khác là bắt cùng một nhịp với họ trước khi có thể định hướng cho họ.

Điều này có nghĩa là bạn phải hòa hợp với họ qua:

• Hành vi (cử chỉ cơ thể, điệu bộ, tư thế)

• Hơi thở

• Năng lượng

• Giọng điệu

• Ngôn ngữ (cách biểu đạt – ẩn dụ so sánh – mô phỏng quan điểm)

Bắt đúng "nhịp" một người sẽ giúp người đó nhận ra bạn đang lắng nghe và bạn xem trọng những điều họ nói. Cách này giúp bạn bồi đắp lòng tin và gắn kết mối quan hệ hợp tác, vì vậy hãy:

• Quan sát đối phương ở khoảng cách gần

• Xem kỹ cử chỉ, nét mặt, âm điệu, nhịp thở và tốc độ phát ngôn của họ

• Quyết định bạn sẽ bắt chước yếu tố nào

• Hòa điệu theo nhịp của người đối diện

• Âm thầm bắt chước tư thế và cử động của họ

• Tiếp tục hòa nhịp cho đến lúc bạn nhận thấy sẵn sàng bắt đầu mối quan hệ

• Bây giờ, bạn có thể nghĩ đến chuyện tạo ảnh hưởng đối với đối phương

Hãy thử định hướng mọi người khi thảo luận một đề tài phức tạp. Một khi đã thiết lập được mối quan hệ, bạn có thể đưa ra đề tài phức tạp này, và bạn sẽ nhận ra mình có thể tự do trình bày cũng như cùng mọi người tìm ra một giải pháp thiết thực, hiệu quả mà không gặp bất kỳ sự chống đối nào.

Tóm tắt

Tạo nên ảnh hưởng chính là khả năng dung hòa cảm xúc của mình và người khác. Nhạy cảm với trạng thái cảm xúc và nhu cầu của mỗi cá nhân giúp bạn có thể tiếp cận họ một cách dễ dàng.

• Đánh thức xúc cảm nơi người đối diện sẽ tạo được sự gắn kết từ trái tim đến trái tim. Thuyết phục mọi người bằng thông tin và quan điểm vẫn chưa đủ để tạo nên những cách nhìn nhận đúng đắn.

• Tận dụng khiếu hài hước (một cách phù hợp) để xoa dịu mọi người trong các tình huống căng thẳng.

• Chân thành và quan tâm mọi người để thắt chặt mối quan hệ và xây dựng lòng tin.

• Hãy thực tế và lạc quan. Không cần tỏ ra phấn khích và cố gắng tạo ra một viễn cảnh không thực khi bạn biết rằng nó không phản ánh đúng hiện tại.

Hãy hành động!

"Tạo sức ảnh hưởng không chỉ là vấn đề định hướng thông tin cho mọi người mà còn là một trải nghiệm cảm giác bên trong bạn." – Tiến sĩ John Seely Brown, chuyên gia hàng đầu của tập đoàn Xerox.

Trực giác là cảm giác hoặc ý thức về điều tốt nhất bạn có thể làm ngay một thời điểm nào đó. Đó là cảm nhận giữa đúng và sai!

Đó là cảm giác bạn sẽ có khi mua một căn nhà mới. Ngôi nhà mà bạn ngắm nghía có đầy đủ các tiêu chuẩn bạn đang tìm kiếm (số lượng phòng, kích thước và địa thế), thế nhưng khi bước vào bên trong ngôi nhà, bạn lại cảm thấy "không hợp". Quyết định mua hay không lúc này dựa vào cảm giác mách bảo bên trong bạn.

Hãy lắng nghe trực giác mách bảo, và bạn sẽ biết mình phải làm gì. Lúc bé, trực giác trong bạn rất mạnh, nhưng đến khi trưởng thành, bạn ít lắng nghe trực giác hơn và thay vào đó, bạn chỉ chú tâm vào những ý kiến mang tính phân tích và tư duy. Trí tuệ phân tích là một công cụ giá trị, nhưng nó cũng cần đi đôi với trí tuệ trực giác.

Chương 8
TRỰC GIÁC

Trực giác là gì?

Chương này giúp bạn tìm hiểu về trực giác và vai trò quan trọng của trực giác, đồng thời hướng dẫn bạn cách vận dụng sức mạnh của trực giác vào cuộc sống thông qua các bài tập đơn giản. Phát huy và tận dụng khả năng trực giác giúp bạn:

• Hình thành hệ thống tự kiểm tra mà bạn có thể tin tưởng

• Tìm cách hỗ trợ chính mình

Trước khi kết thúc chương, bạn không những hiểu được tầm quan trọng của việc phát huy năng lực trực giác, mà còn nhận ra giá trị của nó như một trong những kỹ năng quan trọng nhất mà bạn từng nắm giữ.

Higgs và Dulewicz định nghĩa về trực giác: "Khả năng ra quyết định dứt khoát và phương hướng thực hiện rõ ràng khi các thông tin thuộc về tư duy và cảm tính của những vấn đề quan trọng chưa đầy đủ hoặc còn mờ nhạt".

Hãy dành chút thời gian suy ngẫm:

• Bạn rút ra được điều gì từ định nghĩa trên?

• Đâu là những từ khóa và cụm từ quan trọng?

• Vì sao những thông tin này cần thiết cho bạn?

Có thể hiểu trực giác là giác quan thứ sáu (ở đây ngụ ý là tiếng nói bên trong), và nhờ giác quan này, bạn có thể đưa ra quyết định nhanh chóng hoặc chọn lựa khôn ngoan. Đó là sự kết hợp giữa

nền tảng kiến thức vững chắc và khả năng "linh cảm" những việc cần làm.

Một người hành động theo trí tuệ cảm xúc sẽ học cách lắng nghe tiếng nói xuất phát từ bên trong và tin tưởng những giá trị mà nó mang lại.

Vì sao trực giác quan trọng?

"Linh cảm" hay "giác quan thứ 6" có thể xem là tín hiệu cảnh báo hiểm nguy từ thuở sơ khai còn sót lại của con người. Khả năng tư duy chưa hẳn đã đủ để đạt đến sự lựa chọn đúng đắn; bạn còn cần có khả năng "linh cảm" – đó chính là bản năng hay phản ứng tinh khôn của bạn.

Học cách nghe theo trực giác không chỉ cần thiết mà còn rất quan trọng trong công việc và trong bước đường thành công của mỗi người. Khả năng "linh cảm" những điều đang diễn ra, thu thập và xử lý dữ liệu "mềm" (cảm xúc) được tìm thấy ở hầu hết các nhà lãnh đạo chuyên nghiệp. Điều ấn tượng nhất chính là họ biết cách chọn lọc trực giác để nghe theo – họ có thể nhìn nhận vấn đề dựa trên những dấu hiệu phi ngôn ngữ, và có khả năng sử dụng dữ liệu này để hình thành những phản hồi trong những tình huống "cân não".

Với lượng thông tin khổng lồ trong môi trường làm việc hiện nay, việc ra quyết định dựa trên những dữ liệu thực tế có khi sẽ mất nhiều thời gian, vì vậy, bạn có thể tạo sự khác biệt để phản ứng kịp thời trước những cơn khủng hoảng bằng cách tin vào khả năng đánh giá của chính mình. Khoảng 80% các nhà lãnh đạo chuyên nghiệp đã nhờ đến năng lực trực giác trong quá trình làm việc để giải quyết các vấn đề nan giải, và càng trải nghiệm nhiều, họ càng tin tưởng vào trực giác của bản thân hơn.

Phát triển năng lực trực giác giúp bạn tăng khả năng xoay xở trong nhiều tình huống. Một người có năng lực trực giác mạnh sẽ có thể:

• Nhận ra bản chất của một người hoặc một sự việc

• Đưa ra quyết định trong những tình huống khó khăn

• Thiết lập quan hệ từ những quyết định này

• Nhận ra rằng việc ra quyết định quan trọng hơn việc nắm giữ tất cả các thông tin cần thiết

• Cân bằng tư duy trực giác và tư duy duy lý

• Kịp thời ra quyết định

Điều gì tác động đến trực giác?

Đó chính là tư duy phân tích logic của bạn!

Khi không ngừng suy nghĩ về một vấn đề, bạn sẽ có cảm giác như mình đang rơi vào một vùng nước xoáy. Những xoáy nước tượng trưng cho tư duy phân tích đang xoay vần quanh vấn đề. Quá trình này thường khiến bạn rơi vào trạng thái rối loạn và bạn sẽ nghe thấy tiếng kêu tuyệt vọng từ chính bản thân mình: "Mình không thể nào thoát ra khỏi chuyện này!".

Nếu rơi vào trường hợp tương tự, bạn cần phát huy vai trò của tư duy trực giác. Tư duy trực giác sẽ đưa bạn ra khỏi trạng thái bất ổn và giúp bạn tìm lại sự cân bằng. Một khi bạn chủ động mở lòng để khám phá những ngõ ngách sâu thẳm bên trong tâm hồn và "lắng nghe" những tiếng thì thầm từ đó, bạn sẽ ngạc nhiên trước rất nhiều điều thú vị đang dần được hé mở. Trực giác giúp bạn ra những quyết định hợp lý, tìm ra giải pháp nhanh chóng và đáng tin cậy.

Bạn phải chấm dứt những cuộc tự vấn của lý trí và tin tưởng vào trực giác. Hãy tin rằng trực giác luôn hiện hữu và sẵn sàng mách bảo bạn những điều cần làm. Ngay lúc này, hãy tự hỏi bản thân bạn có thể nghe theo trực giác đến mức nào, và bạn sẵn sàng hành động theo sự mách bảo đó ra sao.

Một yếu tố khác tác động đến năng lực trực giác chính là biết rõ trực giác có tồn tại nhưng lại không sử dụng năng lực này.

Phủ nhận vai trò của năng lực trực giác sẽ khiến bạn đối mặt với hiểm nguy! Có thể bạn từng hối tiếc vì những lần không nghe theo sự mách bảo của trực giác. Khi nhìn lại, bạn nhận ra mình đã hành động sai lầm trong một số trường hợp nhất định. Bạn hoàn toàn đã "nhìn thấy" hoặc "cảm nhận" được những dấu hiệu cảnh báo trước đó, nhưng bạn lại bỏ qua tất cả vì cho rằng đây chỉ là những dấu hiệu cảm tính.

Bài tập lắng nghe trực giác

Hãy dành thời gian nghĩ về một tình huống mà bạn không nghe theo sự mách bảo của trực giác.

Ghi nhận lại các tình tiết của sự việc, cảm nhận của bạn lúc đó, động lực thúc đẩy bạn quyết định hành động như thế, và kết quả trước mắt lẫn lâu dài của quyết định này.

_____

_____

Bây giờ, hãy đánh giá lại những điều bạn đúc kết được từ kinh nghiệm này và quá trình ứng dụng thực tế sau đó.

_____

_____

Lời khuyên: Hãy quan tâm và chú ý đến các cảm xúc của bạn. Đừng bao giờ bỏ qua những dấu hiệu của cơ thể; những dấu hiệu này có thể mách bảo vài điều khá quan trọng. Đây là các dấu hiệu về mặt sinh lý – cảm giác hưng phấn, cảm giác co thắt nơi vùng bụng – hãy chú ý tất cả những cảm giác đang diễn ra bên trong cơ thể bạn dù tích cực hay tiêu cực!

Tin tưởng tiếng nói bên trong

Gerd Gigerenzer, nhà khoa học nghiên cứu về tư duy nhận thức đồng thời là tác giả cuốn "Gut Feelings: The Intelligence of the Unconcious" (tạm dịch: Linh cảm: Trí thông minh của tiềm thức), nhận định: "Vấn đề không phải là bạn có tin tưởng hay không mà là bạn đặt niềm tin vào lúc nào". Khi đứng trước tình huống phải ra quyết định trong điều kiện không có đầy đủ thông tin cần thiết, Gigerenzer cho rằng: "Lúc này, tin tưởng vào sự mách bảo của trực giác sẽ tốt hơn là nghe theo lý trí".

"Kinh nghiệm cho thấy là hãy tin vào trực giác khi bạn không đoán được chuyện gì sẽ xảy ra hoặc khi bạn có quá ít thông tin." - Gigerenzer nói.

Trực giác cũng dựa vào kinh nghiệm. Lấy ví dụ, nếu bạn là một nhà môi giới chứng khoán kỳ cựu, bạn sẽ có những quyết định chớp nhoáng về loại cổ phiếu đầu tư; hoặc nếu bạn là một chuyên viên phỏng vấn, bạn sẽ "định vị" được những ứng viên phù hợp cho vị trí cần tuyển. Điều này được giải thích là do bạn từng trải qua những trường hợp tương tự nhiều lần nên mọi thông tin được lưu trữ trong vùng não tiềm thức của bạn. Những lần sau đó, bạn có thể tận dụng kho dữ liệu này để đưa ra những quyết định ngay tức thì mà không cần nhận thức.

Lời khuyên: Hãy là một chuyên gia. Bạn có thể phát huy năng lực trực giác bằng cách trau dồi kiến thức và kinh nghiệm cho bản thân, đơn cử, nếu bạn muốn có những quyết định tài chính hiệu quả hơn, hãy tìm hiểu càng nhiều thông tin càng tốt. Bộ não sẽ lưu trữ thông tin cho những lần sử dụng kế tiếp.

Giữ thế cân bằng

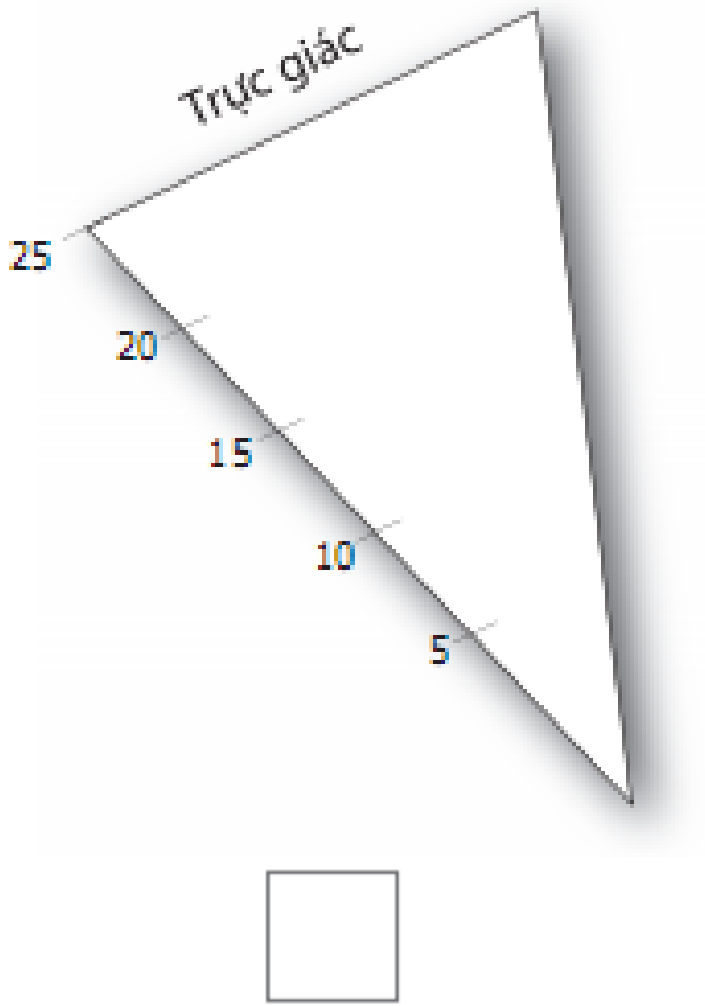
Trực giác không phải lúc nào cũng chính xác. Có thể một lúc nào đó bạn nghe theo "linh cảm" của mình và sau đó phát hiện ra mọi việc không như bạn nghĩ. Tư duy logic và tư duy trực giác không loại trừ nhau, mà ngược lại, bổ sung cho nhau. Vì vậy, cách tốt nhất là kết hợp và cân bằng cả hai để có thể tạo ra những quyết định an toàn và khôn ngoan.

Richard Broughton, Chủ tịch Viện nghiên cứu trực giác tại bang Bắc Carolina (Mỹ), khuyên bạn nên sử dụng trực giác để nhanh chóng lọc ra một số lựa chọn, sau đó chuyển sang dùng tư duy phân tích để quyết định xem chọn lựa nào là phù hợp nhất với bạn. Chẳng hạn, trong tình huống "đi mua nhà", hãy nghe theo "linh cảm" trước, bằng cách tự hỏi: "Những ngôi nhà nào mang lại cho mình cảm giác ấm áp, thân thương? Những ngôi nhà nào khiến mình cảm thấy gần gũi, thân quen?". Khi đã có một số lựa chọn, bạn có thể dùng tư duy phân tích để chọn ra căn ưng ý nhất, bằng cách hỏi bản thân: "Kích thước, địa thế của ngôi nhà nào trong số đó gần đúng với ngôi nhà mơ ước của mình?".

Tin vào trực giác để hành động sáng suốt

Các bước thực hiện

1. Ghi nhận lại điểm số phần Trực giác trong Bảng hỏi EI ở Chương 2 vào ô bên dưới.



2. Bây giờ, bạn đã hiểu hơn về năng lực trực giác của mình, hãy ghi số điểm vào cánh quạt Trực giác ở trên. Điểm số này nói lên năng lực trực giác dựa vào tri giác của bạn.

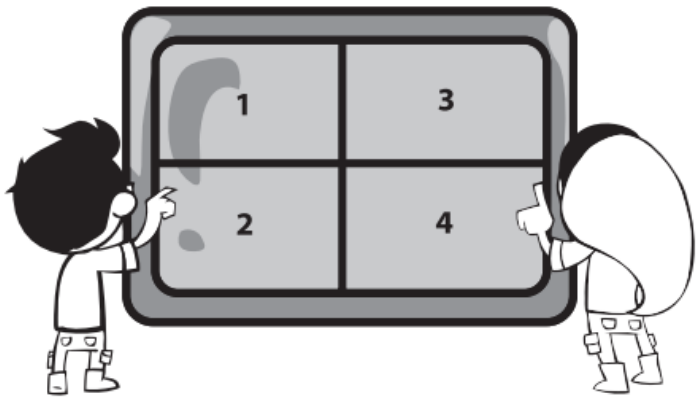
3. Ngẫm nghĩ về những ghi nhận trong nhật ký cảm xúc của bạn và nếu bạn tìm ra giải pháp củng cố năng lực trực giác, hãy dành chút thời gian để kịp thời ghi nhận những ý tưởng của bạn. Bạn có thể thực hiện theo quy trình: làm mới, dừng lại và tiếp tục.

• Làm mới – bắt đầu tin tưởng vào những quyết định dựa vào "linh cảm".

• Dừng lại – không chối bỏ trực giác mà thay vào đó lắng nghe những gì trực giác mách bảo.

• Tiếp tục – sẵn sàng nghe theo trực giác.

4. Sử dụng Cửa sổ Johari trong phần Phụ lục và suy ngẫm về cách cư xử cũng như cảm nhận của bạn. Ghi nhận các hành vi (trong ô 1) và cảm xúc (trong ô 2) của bản thân.



5. Năng lực trực giác của bạn tạo ra sức ảnh hưởng lên người khác. Để thấu hiểu điều này, bạn cần yêu cầu mọi người có những phản hồi. Hãy chọn bốn người mà bạn biết rõ tại nơi làm việc và dùng năm câu trắc nghiệm trong phần Trực giác của Bảng hỏi EI (Chương 2) làm gợi ý để cùng nhau thảo luận. Góc nhìn của họ sẽ mang lại cho bạn nhiều thông tin quý giá.

6. Hãy tiếp tục hoàn thành ô số 3 và ghi nhận lại những điều mà trước đây bạn chưa nhận ra về bản thân mình. Giá trị thực của bài tập này là giúp bạn khám phá những điều mà bạn chưa từng biết đến về con người của bạn.

7. Dựa trên những khám phá đó, hãy thường xuyên nhìn lại những điều bạn đã ghi nhận, và nếu cần thiết, bạn có thể thực hiện lại quy trình làm mới, dừng lại và tiếp tục.

Bây giờ, bạn có thể ứng dụng năng lực trực giác để có những quyết định khôn ngoan và hành động sáng suốt thông qua các hoạt động phát triển cá nhân sau đây.

Các hoạt động phát triển cá nhân

1. Đánh giá năng lực trực giác

Sau đây là những hoạt động đơn giản và thú vị giúp bạn đo lường năng lực trực giác của mình.

Nhanh như chớp!

Người có trực giác mạnh sẽ gọi tên những vật mà họ nhìn thấy trong thời gian 1/25 giây! Còn bạn thì sao?

Hãy yêu cầu bạn bè hoặc đồng nghiệp cho bạn xem lướt một chuỗi các hình ảnh/đồ vật và bạn sẽ phải gọi tên chúng càng nhanh càng tốt.

Đám mây hình gì?

Người có trực giác mạnh luôn phát huy tính sáng tạo. Do vậy, họ luôn nghĩ ra nhiều ý tưởng mới và không thỏa mãn với giải pháp đầu tiên xuất hiện trong đầu.

Cách nhanh nhất để phát huy và rèn luyện tính sáng tạo là quan sát các đám mây. Trẻ nhỏ thường có những liên tưởng thú vị khi ngắm mây. Một đứa trẻ có thể thốt lên hào hứng: "Mẹ ơi, nhìn kìa! Đám mây nhìn giống một con vịt!" hay "Đám mây kia trông như bông hoa, mẹ nhỉ?". Giờ thì bạn hãy dành thời gian để ngước nhìn lên bầu trời và phát huy khả năng liên tưởng của mình nhé.

Đứng hình!

Người có trực giác mạnh có khả năng nhớ lại những thông tin mà chính họ cũng không ngờ. Để rèn luyện kỹ năng này, bạn cần dành hai đến ba phút ghi nhớ một cảnh đông người trong chương trình truyền hình.

Trước khi xem, bạn cần một người hỗ trợ. Hãy yêu cầu người này xem cùng bạn và khi đoạn quay kết thúc, bạn hãy tắt màn hình và yêu cầu người đó hỏi bạn về đoạn phim vừa xem.

Khi bạn trả lời các câu hỏi, bạn có thể xem lại đoạn phim và đánh giá khả năng quan sát của bản thân.

2. Lắng nghe trực giác mách bảo

Bài tập này sẽ giúp bạn rèn luyện khả năng lắng nghe chính bản thân mình.

Bước 1

Lần sau, khi bạn có linh cảm không tốt về một sự việc, hãy dừng

lại và hít thở sâu. Bạn cảm thấy như thế nào – bối rối, lo lắng, sợ hãi hay phấn khích?

Bước 2

Hãy tìm một nơi yên tĩnh để thực hiện bài tập này. Bạn thả lỏng cơ thể, bình tâm lại và nghe một chút nhạc nhẹ, sau đó nhắm mắt và tự hỏi mình: "Bây giờ mình nên làm gì?". Điều quan trọng ngay lúc này là lắng nghe. Hãy giữ yên lặng, loại bỏ mọi suy nghĩ khác trong đầu và chờ đợi câu trả lời. Đừng vội nản nếu bạn không cảm nhận được điều gì. Câu trả lời sẽ xuất hiện khi bạn đã sẵn sàng.

Bước 3

Hãy để ý đến cảm giác của bản thân và lắng nghe các thông điệp của cơ thể mình. Câu trả lời sẽ đến với bạn:

• Khi bạn cảm nhận mình vừa làm một việc đúng đắn

• Lúc bạn đang nghĩ về một vấn đề khác

• Qua tiếng nói thầm thì bên trong tâm trí

• Khi bạn đang trò chuyện với một người nào đó

• Như một tia chớp

Bước 4

Hãy hành động theo những gì trực giác mách bảo và đặt niềm tin của bạn vào đó!

3. Giải phóng năng lực trực giác

Sau đây là một vài câu hỏi thiết thực giúp bạn suy nghĩ thông suốt trước khi quyết định.

Để mang lại hiệu quả tối ưu, bạn phải tin vào ấn tượng ban đầu và những câu trả lời!

Bây giờ, hãy hỏi chính bạn:

• Nếu tình huống này có hương, đó sẽ là hương gì?

_____

_____

• Nếu quyết định này là một mẩu trái cây, nó sẽ có vị như thế nào? Nó có mọng nước không? Bạn có muốn nếm thử không?

_____

_____

• Nếu ý tưởng này có âm thanh, đó là âm thanh gì? Âm thành đó có du dương không?

_____

_____

• Trước khi ra quyết định cuối cùng, hãy hỏi bản thân: "Tôi thật sự cảm thấy như thế nào về việc này?".

_____

_____

Một phương pháp hữu hiệu khác chính là trước khi làm việc gì, hãy xem xét lần lượt từng sự lựa chọn và đặt câu hỏi cho mình như sau:

• Nếu làm như vậy, tôi sẽ cảm thấy như thế nào?

• Nếu không làm như vậy, tôi sẽ cảm thấy như thế nào?

Hãy lắng nghe những dấu hiệu từ cơ thể và chọn lựa một phương án mang đến cho bạn cảm giác thoải mái và an toàn nhất.

Tóm tắt

Tất cả mọi người đều sở hữu năng lực trực giác, nhưng chỉ những người giàu trí tuệ cảm xúc mới có thể phát huy năng lực này trong quá trình ra quyết định và củng cố các mối quan hệ xã hội của họ.

Để tiếp tục mài giũa kỹ năng trực giác, bạn cần:

• Tin vào sự hiện hữu của trực giác cùng những dấu hiệu mách bảo của nó

• Cởi mở và sẵn sàng tiếp cận trực giác

• Kết thúc những cuộc tự vấn của lý trí và lắng nghe những gì trực giác mách bảo

Cuối cùng, hãy nhớ rằng chìa khóa để năng lực trực giác mang lại hiệu quả chính là cân bằng giữa lý trí và trực giác.

Hãy hành động!

Can đảm lên nào! Bạn sẽ cần có dũng khí để tin vào năng lực trực giác của mình và điều bạn cần lúc này chính là niềm tin – không phải sự sợ hãi!

Thành thật với bản thân, coi trọng lời hứa và tuân thủ những chuẩn mực đạo đức xuất phát từ chính ý thức đạo đức của bạn. Khi cảm thấy bất an trước một sự việc hoặc không chắc chắn về một quyết định nào đó, hãy cẩn trọng và suy xét kỹ càng bởi đó chính là dấu hiệu cảnh báo rằng những nguyên tắc do bạn đề ra đang bị phá vỡ.

Ý thức được xem là người dẫn đường của bạn. Khi bạn nghe theo "linh cảm" và hành động dựa vào bản năng này, bạn sẽ có cảm giác thôi thúc mạnh mẽ. Tâm sinh lý vẫn song hành cùng những ý niệm của bạn, và năng lượng bên trong bạn sẽ được dùng đến đúng lúc và khi cần. Trái lại, phủ nhận hoặc chối bỏ những linh cảm sẽ khiến tinh thần bạn căng thẳng. Dấu hiệu thường gặp là cảm giác khó chịu, mệt mỏi và đau đầu.

Chương này tập trung nhấn mạnh giá trị của những nguyên tắc đạo đức và tầm quan trọng của việc khám phá những nguyên tắc đó khi bạn rơi vào những tình huống tiến thoái lưỡng nan. Các nguyên tắc của bạn có thể khác biệt với mọi người, nhưng điều đó sẽ không làm tăng thêm hay giảm đi tầm quan trọng của chúng.

Chương 9
Ý THỨC ĐẠO ĐỨC

Ý thức đạo đức là gì?

Chương này giúp bạn nâng cao ý thức đạo đức bằng cách:

• Làm theo lẽ phải

• Có khả năng nói "Không"

• Xác định rõ những gì bạn kỳ vọng ở người khác và ngược lại

• Cư xử trước sau như một

• Hòa đồng trong giao tiếp

Higgs và Dulewicz định nghĩa về ý thức đạo đức: "Đó là khả năng thể hiện sự kiên tâm trong nghịch cảnh, giữ chữ tín trong lời nói và hành động để khuyến khích mọi người ủng hộ định hướng đã chọn; là bản giao kèo với chính mình rằng sẽ luôn hướng đến giải pháp hợp tình hợp lý nhằm giải quyết khó khăn hay trở ngại trong công việc".

Hãy dành chút thời gian suy ngẫm:

• Bạn rút ra được điều gì từ định nghĩa trên?

• Đâu là những từ khóa và cụm từ quan trọng?

• Vì sao những thông tin này cần thiết cho bạn?

Về bản chất, ý thức đạo đức đề cập đến việc lắng nghe tiếng nói của lương tâm và luôn thành thật với chính bản thân mình.

Ý thức đạo đức tuân theo 3 nguyên tắc: chuẩn mực cá nhân, niềm tin và giá trị. Những yếu tố này thuộc về "cái tôi" bên trong bạn và được hình thành cũng như định rõ trong suốt cuộc đời bạn – giúp bạn nhận thức điều hay lẽ phải, điều gì nên và không nên. Các nguyên tắc nội tại này tạo ra bản tính của bạn và dẫn dắt mọi hành động của bạn.

Ý thức đạo đức còn đề cập đến sự nhất quán giữa cảm xúc, lời nói và hành động, đồng thời thúc đẩy bạn làm theo những gì bạn tin là đúng đắn và phù hợp.

Tại sao ý thức đạo đức quan trọng?

Ý thức đạo đức giúp bạn xác định đâu là điều đúng đắn cần làm trong mỗi tình huống. Một người có khảnăng "tự suy xét" sẽ so sánh bản thân với các chuẩn mực và quan điểm của mình trước khi ra quyết định và tiến hành thực hiện.

Họ sẽ tự hỏi mình rằng:

• Đây có phải là việc làm phù hợp trong tình huống này không?

• Việc làm này có thể hiện đúng như điều tôi mong muốn không?

• Hành động này có truyền tải đúng thông điệp của nó?

• Tôi có cảm thấy thoải mái khi làm như vậy không?

Khi niềm tin, giá trị, lời nói và hành động của bạn nhất quán, bạn sẽ thấy tĩnh tại và an lòng. Lúc này, trạng thái cảm xúc, chức năng sinh lý và lương tâm nội tại của bạn đã đạt đến sự cân bằng.

Khi sự việc đi chệch hướng, bạn sẽ có cảm giác bất an, nôn nao và bồn chồn. Bạn rơi vào trạng thái mất cân bằng. Chính lúc này, bạn cần nghị lực để khám phá các cảm xúc của bản thân, đối mặt với thực tại để tìm ra nguyên nhân tạo ra sự bất ổn này, đồng thời tìm cách chế ngự. Cũng có thể bạn cần một cuộc đối thoại thẳng thắn để giải quyết vấn đề, và điều này ít nhiều ảnh hưởng đến quan hệ giữa bạn với mọi người, nhưng bạn sẽ cảm thấy thoải mái hơn và tiếp tục cư xử một cách hiệu quả.

Lời khuyên: Nếu bạn không quen tự xử lý thông tin, hãy yêu cầu mọi người giúp đỡ. Hãy tham vấn ý kiến của họ về những quyết định và phương hướng thực hiện mà bạn đã đề xuất. Sau đó, bạn sẽ quyết định liệu đây có phải điều mình thật sự mong muốn cho mọi người hay không.

Ý thức đạo đức đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành:

• Bản sắc văn hóa cá nhân

• Uy tín và văn hóa doanh nghiệp

• Một môi trường làm việc mà trong đó chất lượng được đặt lên hàng đầu

• Một xã hội nơi mọi người biết quan tâm lẫn nhau

Bài tập vượt qua trạng thái mất cân bằng

Một đồng nghiệp bận việc không thể đến tham dự cuộc họp và đề nghị bạn đi thay. Anh ấy yêu cầu bạn hãy nói với khách hàng rằng anh bị ốm và bạn cảm thấy không hài lòng về điều này.

Cảm giác của bạn?

_____

_____

_____

Bạn sẽ làm gì?

_____

_____

_____

Bạn cần làm gì hoặc anh bạn đồng nghiệp kia có thể làm gì để bạn cảm thấy dễ chịu hơn trong tình huống này?

_____

_____

_____

Làm rõ ý thức đạo đức

Những người có ý thức đạo đức cao thường:

• Hoạch định và hành động theo những chuẩn mực cá nhân

• Tuân theo giá trị sống của bản thân

• Quyết tâm và nỗ lực hết mình

• Xem trọng lời hứa

• Quyết tâm đạt được kết quả như mong muốn

• Cẩn trọng và suy xét trong từng hành động

• Chịu trách nhiệm về hành động và các quyết định của bản thân

• Không ngừng học hỏi và rèn luyện bản thân

• Cư xử hợp tình hợp lý – chấp hành quy tắc và tuân thủ đạo đức nghề nghiệp

• Đáng tin cậy

• Cởi mở và hòa đồng cùng mọi người

• Đối xử công bằng với tất cả

• Chân thành, chính trực và không giả tạo

• Kiên định trong từng suy nghĩ, lời nói và hành động

Bài tập đánh giá mức độ ý thức đạo đức

Hãy nghĩ về dự án bạn đang thực hiện hoặc danh sách những việc cần hoàn thành, lần lượt suy xét từng việc cụ thể và đánh giá cảm nhận của bạn đối với từng công việc đó.

Ghi nhận những điều khiến bạn cảm thấy không thoải mái.

_____

_____

_____

Tự hỏi bản thân: Vì sao tôi cảm thấy không thoải mái?

_____

_____

_____

Tôi cần làm gì để khiến bản thân thấy dễ chịu hơn?

_____

_____

_____

Nếu tôi hành động như vậy thì kết quả sẽ ra sao?

_____

_____

_____

Bây giờ, hãy đánh giá các câu trả lời và tự hỏi bản thân bạn:

• Việc tôi làm/không làm đã truyền thông điệp gì đến mọi người?

• Đây có phải là điều tôi mong muốn họ tiếp nhận hay không?

• Theo thang điểm từ 1 đến 10, tôi đánh giá chỉ số ý thức đạo đức của mình ở mức nào?

Thang điểm:

1.....5-6.....10

Kém Trung bình Trên trung bình

Bài học rút ra từ bản thân

Cuối cùng, hãy dành thời gian để ghi nhận ba bài học cốt lõi mà bạn đúc kết từ bản thân vào các dòng dưới đây.

1. _____

2. _____

3. _____

Điều gì ảnh hưởng đến ý thức đạo đức?

Ý thức đạo đức có thể bị ảnh hưởng nếu:

• Giá trị sống và giá trị đạo đức không tương đồng

• Bạn khó nói "Không"

• Không chia sẻ với mọi người

Dung hòa giá trị sống và giá trị đạo đức

Sẽ có nhiều lúc bạn bị đặt vào tình thế khó xử giữa một bên là giá trị đạo đức và một bên là giá trị sống của bản thân. Có thể đó là một dự án hợp tác với một khách hàng mới mà lĩnh vực của họ là kinh doanh sòng bạc hoặc thuốc lá; hay một tổ chức với chính sách và tôn chỉ không phù hợp với quan điểm xã hội của bạn; hoặc khi bạn làm việc với một đồng nghiệp không cùng quan điểm.

Dù trong trường hợp nào, tình huống khó xử này cũng ảnh hưởng đến ý thức đạo đức của bạn. Bạn sẽ luôn cảm thấy bồn chồn và lo lắng nếu không nhanh chóng tìm cách giải quyết vấn đề.

Hãy cân nhắc tình huống một cách cẩn trọng, đặc biệt các yếu tố sau:

• Thái độ và tâm trạng của bạn; tác động của tâm trạng đó đối với niềm tin của bạn

• Cách bạn cư xử; tác động của cách cư xử đó lên mọi người

• Sức khỏe

• Lòng tận tâm trong công việc

• Chất lượng của công việc bạn đảm nhận

• Những triển vọng đạt được

Đối mặt với những tình huống này thật không mấy dễ dàng, nhưng một người giàu trí tuệ cảm xúc biết rằng họ cần tìm một giải pháp dung hòa giữa bản thân và những người liên quan. Nếu từ chối ngay từ đầu, bạn sẽ không dấn quá sâu vào những tình thế khó xử trên; ngược lại, hãy tìm một giải pháp thỏa hiệp phù hợp nhất.

Lời khuyên: Việc thỏa hiệp các nguyên tắc không thể duy trì trong một thời gian dài. Nếu bạn đang ở trong một môi trường mà ý thức đạo đức thường xuyên lung lay khiến bạn lúc nào cũng thấy bất an hoặc có cảm giác co thắt nơi vùng bụng, hoặc liên tục bị chứng nhức đầu giày vò, hãy xem xét lại sự hòa hợp giữa giá trị bản thân và giá trị của tổ chức mà bạn đang tham gia. Nếu không

thể dung hòa, hãy nhanh chóng tìm một hướng đi khác trước khi sức khỏe bị đe dọa và tinh thần bị tổn thương.

Khi niềm tin trong bạn vững vàng, bạn sẽ khó chấp nhận thỏa hiệp; chính vì vậy, bạn phải phát huy tối đa khả năng nhận thức bản thân và cân bằng cảm xúc. Hãy ứng dụng các phương pháp thay đổi trạng thái cảm xúc và vượt qua cảm giác tiêu cực (Chương 3), đồng thời thực hiện bài tập điều hòa hơi thở (Chương 4) để giữ cân bằng và tăng cường sức khỏe.

Nói "Không" khi cần

Một số người không thể nói "Không"! Đôi khi, đây chính là bản tính cá nhân – có thể bạn thuộc tuýp người luôn muốn làm hài lòng người khác và không muốn từ chối khi một đồng nghiệp đang cần sự giúp đỡ. Nhưng đôi lúc, bạn cần học cách nói "Không" và quyết đoán hơn trong những trường hợp thật sự cần thiết.

Nếu bản thân biết chắc mình không có khả năng nhưng bạn vẫn đảm nhận những việc quá sức mình thì điều đó có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng. Một khi đã nhận nhưng lại không hoàn thành kịp tiến độ hoặc bỏ ngang thì uy tín của bạn sẽ bị tổn hại. Đến lúc này thì cho dù bạn có xin lỗi hay hứa hẹn gì chăng nữa cũng không thể thay đổi được gì. Ngay cả khi mọi người thông cảm cho bạn, họ vẫn có thể đánh giá bạn không biết cách sắp xếp thời gian hoặc không đáng tin cậy.

Lời khuyên: Hãy thực tế và thành thật trước khi gắn kết bản thân với một trách nhiệm nào đó. Hãy cân nhắc những việc cần làm và thời gian hoàn thành. Sau đó, ngẫm nghĩ và xác định xem bạn đang cảm thấy như thế nào – hãy lắng nghe tiếng nói từ nội tâm. Tiếng nói ấy đang mách bảo với bạn điều gì? Đồng thời, hãy quan tâm đến cơ thể của bạn. Nếu người bạn nóng lên và cảm thấy không khỏe, có nghĩa là bạn đang lo lắng; ngược lại, nếu bạn có cảm giác nhẹ nhàng, lâng lâng trong cơ thể, điều đó cho thấy bạn có thể đảm nhiệm việc này.

Sẻ chia mong muốn

Chúng ta thường nghĩ mọi người đều có cùng mong muốn, và do vậy, những mục tiêu về chất lượng công việc và các mối quan hệ với khách hàng cũng sẽ giống nhau, nhưng thực tế không phải như vậy. Bạn có thể cảm thấy không hài lòng trước cách làm việc hoặc thái độ của những người khác, hoặc chán nản khi thấy mình không phù hợp với công việc. Thế là bạn ngờ vực về năng lực của

bản thân và thậm chí còn nghĩ rằng bạn luôn khiến mọi người thất vọng.

Khi gặp phải vấn đề nan giải, hãy ghi nhận và dũng cảm đối mặt với rắc rối. Hãy chủ động sẻ chia những mong muốn của bạn với mọi người và tìm hiểu kỳ vọng của họ đối với bạn. Như vậy, bạn sẽ loại bỏ được những ý nghĩ chủ quan, không chắc chắn và tránh được cảm giác thất vọng. Nếu nhận ra những mục tiêu hoặc mong muốn của bạn không khả thi, hãy giảm bớt áp lực đang đè nặng lên bản thân và bạn sẽ cảm thấy thoải mái hơn.

Lời khuyên: Cân bằng mong muốn – hãy tìm hiểu xem mọi người kỳ vọng gì ở bạn cũng như bạn mong muốn gì ở họ. Sau đó, hai bên cùng nhau thảo luận để làm rõ những mong muốn và kỳ vọng của cả hai.

Lời khuyên: Xác định hệ thống quy chuẩn và giá trị cho bản thân và mọi người – một khi hai bên đã cùng nhau chia sẻ và thảo luận, hãy thống nhất với nhau về ngôn ngữ, hành vi và chất lượng công việc.

Ý thức đạo đức ảnh hưởng đến mọi người như thế nào?

Ý thức bao gồm sự kiên định và tương hợp trong ngôn ngữ và hành vi mà bạn biểu hiện trong mối quan hệ với tất cả mọi người.

Với tính cách kiên định thì dù đang chịu áp lực như thế nào, bạn cũng tạo cho người khác cảm giác tin cậy, an tâm. Theo bản năng nhận thức, họ biết rằng bạn sẽ có cách đối mặt với trở ngại và có thể giải quyết mối bận tâm riêng của họ.

Biểu hiện sự kiên định cũng góp phần củng cố thái độ tôn trọng và mức độ tin cậy vì mọi người biết rõ họ đang ở vị trí nào. Họ cũng sẽ cởi mở chia sẻ những lỗi lầm thay vì che giấu và hy vọng bạn không phát hiện.

Sự tương hợp rất quan trọng trong việc truyền tải thông điệp. Vì vậy, hãy thể hiện niềm tin bằng sự nhiệt tình và động lực thúc đẩy cá nhân, để thông qua đó, mọi người đều biết rằng bạn thật sự quan tâm đến vấn đề.

Khi ngôn từ, giọng nói và cử chỉ của bạn không biểu đạt cùng một thông điệp, những người khác sẽ không đặt niềm tin vào bạn. Do vậy, bạn sẽ khó nhận được sự ủng hộ và đồng thuận cần thiết. Ý thức đạo đức tạo động cơ thúc đẩy, gợi ý hành động và cho phép bạn phát huy các giá trị cá nhân. Hành động đi đôi với lời nói biểu

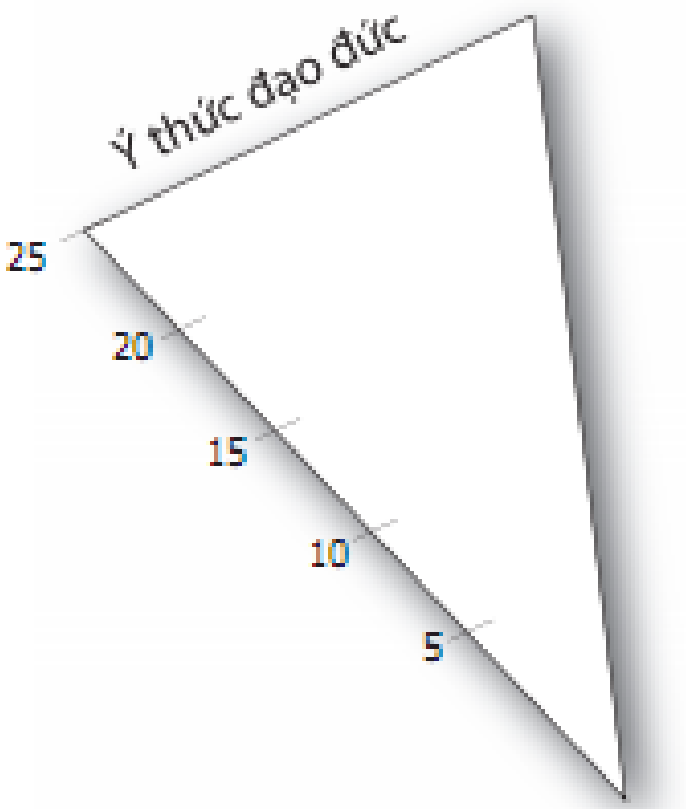
lộ tính chân thực và kiên định của bạn. Khi cách cư xử cùng các giá trị bản thân của bạn được mọi người đánh giá cao và hưởng ứng, bạn sẽ tạo nên một nét văn hóa ý thức cá nhân và được mọi người tôn trọng.

Tâm lý thoải mái giúp bạn mở lòng và chân thực trong cảm xúc, niềm tin và hành động - những điều này sẽ tạo nên sự tin cậy nơi mọi người.

Giữ vững ý thức đạo đức để tạo dựng lòng tin

Các bước thực hiện

1. Ghi nhận lại điểm số phần Ý thức đạo đức trong Bảng hỏi EI ở Chương 2 vào ô bên dưới.



2. Bây giờ, bạn đã hiểu hơn về ý thức đạo đức của mình, hãy ghi số điểm vào cánh quạt Ý thức đạo đức ở trên. Điểm số này nói lên ý thức đạo đức dựa vào tri giác của bạn.

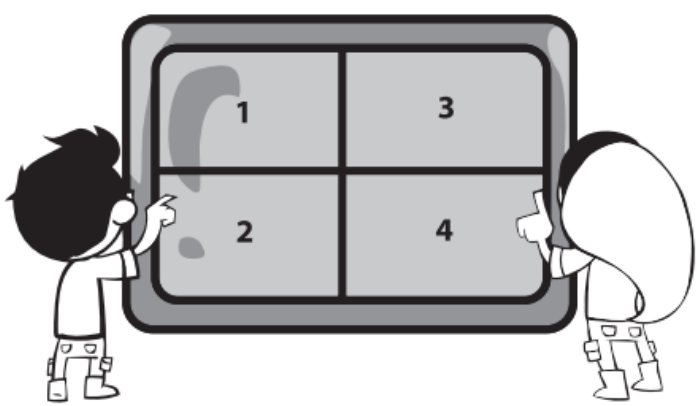
3. Ngẫm nghĩ về những ghi nhận trong nhật ký cảm xúc của bạn và nếu bạn tìm ra giải pháp củng cố năng lực trực giác, hãy dành chút thời gian để kịp thời ghi nhận những ý tưởng của bạn. Bạn có thể thực hiện theo quy trình: làm mới, dừng lại và tiếp tục.

• Làm mới – bắt đầu biết nói "Không" khi cảm thấy không thoải mái với công việc được giao

• Dừng lại – biểu lộ rõ ràng mong muốn của bạn dành cho mọi người

• Tiếp tục – cư xử với mọi người theo cách mà bạn mong muốn nhận lại từ họ

4. Sử dụng Cửa sổ Johari trong phần Phụ lục và suy ngẫm về cách cư xử cũng như cảm nhận của bạn. Ghi nhận các hành vi (trong ô 1) và cảm xúc (trong ô 2) của bản thân.



5. Ý thức đạo đức của bạn tạo ra sức ảnh hưởng lên người khác. Để thấu hiểu điều này, bạn cần yêu cầu mọi người có những phản

hồi. Hãy chọn bốn người mà bạn biết rõ tại nơi làm việc và dùng năm câu trắc nghiệm trong phần Ý thức đạo đức của Bảng hỏi EI (Chương 2) làm gợi ý để cùng nhau thảo luận. Góc nhìn của họ sẽ mang lại cho bạn nhiều thông tin quý giá.

6. Hãy tiếp tục hoàn thành ô số 3 và ghi nhận lại những điều mà trước đây bạn chưa nhận ra về bản thân mình. Giá trị thực của bài tập này là giúp bạn khám phá những điều mà bạn chưa từng biết đến về con người của bạn.

7. Dựa trên những khám phá đó, hãy thường xuyên nhìn lại những điều bạn đã ghi nhận, và nếu cần thiết, bạn có thể thực hiện lại quy trình làm mới, dừng lại và tiếp tục.

Bây giờ, bạn có thể giữ vững ý thức đạo đức của bản thân để tạo dựng lòng tin thông qua các hoạt động phát triển cá nhân sau đây.

Các hoạt động phát triển cá nhân

1. Thể hiện lòng kiên định

Có một khoảng cách khá lớn giữa cách bạn nhìn nhận mình và cách mọi người nhìn nhận về bạn.

Thái độ, niềm tin, giá trị và các chuẩn mực cá nhân của bạn do "cái tôi" bên trong bạn quyết định và nắm giữ. Những người khác không thể thấy được điều này.

Tuy nhiên, những người khác cũng có cách nhìn riêng của họ về chính bạn và niềm tin của bạn. Họ tiếp nhận và xử lý những điều bạn nói, những điều bạn làm và suy xét tâm trạng, thái độ và cách bạn giao thiệp với mọi người.

Những yếu tố này sẽ khắc họa hình ảnh của bạn và định khung những phản ứng của mọi người dành cho bạn. Mỗi người có cách nhận xét khác nhau về bạn dựa trên cách cư xử của bạn đối với họ.

Cách mọi người mô tả bạn vì vậy mà khác biệt với cách bạn mô tả về mình. Bạn cho rằng mình trung thành, đáng tin cậy và hài hước, nhưng những người khác có nghĩ như vậy không?

Hãy dành thời gian để thực hiện bài tập này. Sau khi hoàn thành, bạn sẽ hiểu vì sao đôi lúc bạn không hành động như mình mong muốn, không nhận được sự hỗ trợ bạn cần hoặc khiếu hài hước của bạn lại không phát huy tác dụng.

Bước 1

Nghĩ ra ba từ miêu tả chính xác nhất về bạn.

Bước 2

Hãy tìm và yêu cầu ít nhất năm người, riêng rẽ từng người một, ghi nhận xét về bạn trong ba từ. Nhớ đừng gợi ý câu trả lời cho họ nhé. Những người này có thể là:

• Người yêu

• Bạn bè

• Người trong nhà

• Đồng nghiệp

• Nhân viên của bạn

• Khách hàng

Hãy ghi nhớ câu trả lời của mỗi người vì bạn sẽ cần thông tin này về sau.

Bước 3

Xem lại tất cả câu trả lời và xác định những từ ngữ nào trùng khớp hay tương tự, hoặc những từ nào xuất hiện từ ba đến bốn lần.

So sánh những ghi nhận của mọi người với ghi nhận trước đó của bản thân bạn.

Đánh giá dựa vào các câu hỏi sau:

• Người khác có cùng cách nhìn nhận như tôi không?

• Điều gì khiến tôi ngạc nhiên?

- Người khác nhìn thấy ở tôi điều gì mà tôi không nhận ra?

- Người khác không nhìn thấy ở tôi điều gì mà tôi cho rằng mình xứng đáng?

• Đâu là những nhận xét đặc biệt đối với những mối quan hệ nhất định?

- Tôi đã làm gì khiến họ nghĩ về tôi như vậy?

- Tôi cần làm gì khác trong mối quan hệ đó?

- Tôi cần làm gì khác trong các mối quan hệ còn lại?

Hãy đánh giá những điều bạn rút ra từ bản thân và xét lại những hành động thiếu kiên định trong hành vi ứng xử của bạn đồng thời tìm cách thay đổi quan điểm của mọi người thông qua việc điều chỉnh ý thức đạo đức của bạn.

Hãy nhớ rằng cách mọi người cư xử với bạn là do ấn tượng mà bạn để lại trong lòng họ.

2. Định nghĩa các giá trị bản thân

Các giá trị bản thân nằm ở ý thức đạo đức và chúng ảnh hưởng đến hành vi cũng như nguyên nhân của hành vi đó.

1. Hãy xác định ba giá trị cốt lõi trong số các giá trị bên trong bạn.

_____

_____

_____

Nếu bạn gặp khó khăn khi xác định các giá trị này, hãy tự hỏi: "Điều gì thật sự có ý nghĩa với tôi và khiến tôi cảm thấy dễ chịu?".

Chẳng hạn, bạn thích tham gia những dự án mới và có tính thử thách để được tự do nỗ lực và sáng tạo về mặt chuyên môn lẫn cảm xúc - nếu vậy, bạn có thể gán tính "cầu tiến" như một trong các giá trị cốt lõi của bản thân.

Bên cạnh đó, tự hỏi bản thân rằng: "Tôi cảm thấy

khó chịu trước lời nói hay hành vi nào của người khác?".

Có thể bạn khó chịu khi mọi người đến họp trễ, thiếu sự chuẩn bị và không chăm chút vẻ ngoài. Nếu như vậy, bạn có thể gán "tính chuyên nghiệp" làm một trong các giá trị cốt lõi.

2. Bây giờ, xác định bạn cảm nhận như thế nào về các giá trị này. Bạn sẽ làm gì hoặc nhìn nhận như thế nào nếu bạn thể hiện giá trị này?

Chẳng hạn:

• Yêu thích – vui vẻ, làm việc trong cộng đồng xã hội

• Hợp tác – là thành viên của một nhóm, làm việc hòa hợp với mọi người

• Độc nhất – khác biệt, nổi trội trong đám đông

Tóm tắt

Hãy nhìn thẳng và trung thực với bản thân để trở thành một hình mẫu cho mọi người.

Thành thật với bản thân

• Thể hiện lòng kiên định và niềm tin, đồng thời duy trì các nguyên tắc

• Nhận ra các cảm xúc tiêu cực bên trong và kịp thời điều chỉnh

• Tìm hiểu những mong đợi của mọi người dành cho bạn và xem mình có đáp ứng được điều đó hay không

• Luôn giữ lời hứa và xác định thời gian thực hiện rõ ràng

• Lời nói đi đôi với hành động; hãy tìm hiểu quan điểm của mọi người

• Có trách nhiệm; hoạch định những cột mốc quan trọng cho bản thân. Chủ động chia sẻ những việc làm của bạn với mọi người và thường xuyên đánh giá quá trình thực hiện.

Trở thành hình mẫu

• Nhất quán trong hành vi và lời nói. Ngôn ngữ, giọng điệu và cử chỉ cơ thể phải hòa hợp với nhau

• Kiểm tra thông tin người khác tiếp nhận được khi giao tiếp với bạn; đừng cho rằng người đối diện luôn hiểu chính xác những gì bạn nói

• Cởi mở và thành thật chia sẻ những mong muốn của bạn đối với mọi người

• Tôn trọng sự khác biệt văn hóa và học cách chấp nhận cũng như hợp tác cùng mọi người

• Nhận ra niềm tin và giá trị của người khác không giống với bạn, vì vậy hãy cùng thống nhất những tiêu chuẩn cơ bản nhất

• Thể hiện rằng bạn có khả năng làm được những điều mà bạn đã yêu cầu mọi người thực hiện

Hãy hành động!

Hãy sống theo những nguyên tắc và giá trị của bản thân, và kiên định đối với những gì đã chọn.

Trong phần đầu của quyển sách, bạn được yêu cầu nghĩ về những người có tác động tích cực đến bạn, những người "vượt trội" hơn mọi người, những người mà cách sống và quan niệm của họ đã ảnh hưởng và truyền cảm hứng cho bạn.

Những nhân vật này, dù làm gì đi nữa cũng đã tạo nên một bản sắc văn hóa cá nhân thông qua cách ứng xử, tạo nên một nét văn hóa của trí tuệ cảm xúc có khả năng thu hút người khác và có tác động trong một thời gian dài.

Vậy thì bạn mong muốn để lại ấn tượng trong lòng người khác như thế nào?

Chương 10
BẢN SẮC VĂN HÓA CÁ NHÂN

"Cách bạn ứng xử nói lên văn hóa của bạn"

Trí tuệ cảm xúc không những mang lại cho bạn cuộc sống hạnh phúc, lành mạnh và thành công hơn mà còn tạo động lực để bạn giúp mọi người tìm thấy một cuộc sống giống như vậy. Đại thi hào Goethe của Đức từng nói: "Hãy đối xử với mọi người như thể họ đã là người tốt, và giúp họ trở nên tốt hơn trong khả năng của họ".

Đọc đến phần này của quyển sách, hẳn bạn đã hiểu trí tuệ cảm xúc có thể giúp bạn hình thành tư duy, cảm giác và hành động bằng cách nào. Bạn biết cách tạo ảnh hưởng đến mọi người và cách duy trì bầu không khí thoải mái, dễ chịu mang lại cảm hứng cho những người xung quanh.

Tuy nhiên, nhận thức và sự hiểu biết này chưa thật sự đủ. Nếu khao khát tạo ra sự khác biệt, bạn cần phát huy trí tuệ cảm xúc cho bản thân và hòa nhịp cùng nó!

Hãy xem câu nói "Cách bạn ứng xử nói lên văn hóa của bạn" như một nguyên tắc nền tảng của trí tuệ cảm xúc và bạn sẽ nhận ra bạn có thể thay đổi kết quả bằng cách điều chỉnh hành vi và phản ứng của bản thân mình.

Truyền cảm hứng cho mọi người

Khi áp dụng thành công các nguyên tắc hay chiến lược trong quyển sách này, bạn sẽ trở thành một hình mẫu của người giàu trí tuệ cảm xúc.

Qua cách cư xử kiên định, nhất quán và phù hợp của bạn, những

người xung quanh bạn đều cảm thấy được tôn trọng, hữu ích và không mang cảm giác của "người ngoài cuộc". Họ coi bạn như một người có thời gian lắng nghe tâm tư nguyện vọng của họ, người có thể thấu hiểu những cảm xúc của họ, và là người luôn cùng họ tìm ra giải pháp tối ưu cho vấn đề.

Họ cũng sẽ tiếp nhận sự ảnh hưởng từ bạn: bạn mời gọi họ tham gia vào quá trình ra quyết định và họ sẵn sàng đóng góp sức mình vì mục tiêu chung.

Như vậy, bạn đã hình thành một dòng chảy năng lượng tích cực tác động đến bản thân và những người xung quanh để cùng nhau đạt được các kết quả tuyệt vời. Quá trình phát triển trí tuệ cảm xúc là một cuộc hành trình chứa đựng nhiều sự bất ngờ và thú vị.

Những bước đi kế tiếp

Bạn đã đi đến chương cuối cùng của quyển sách này và có thể bạn nghĩ rằng chuyến hành trình khám phá trí tuệ cảm xúc sắp kết thúc.

Nhưng không phải như vậy! Thật ra, bạn chỉ vừa khám phá chặng đường đầu tiên của nó mà thôi. Bây giờ là lúc bạn cân nhắc những bước đi tiếp theo. Bạn có thể tiếp tục nâng cao trí tuệ cảm xúc của bản thân bạn như thế nào? Bằng cách nào bạn có thể thổi hồn trí tuệ cảm xúc vào cuộc sống?

Làm chủ trí tuệ cảm xúc đã đưa bạn đến đây, nhưng đã đến lúc bạn tự nắm bắt, làm chủ năng lực này và xử lý theo cách của bạn. Bạn phải chấp nhận rằng trí tuệ cảm xúc cần một quá trình lâu dài để phát triển. Đây không phải việc bạn bất chợt quan tâm rồi lại bỏ mặc: trí tuệ cảm xúc phải trở thành định hướng sống của bạn, cách bạn thể hiện bản thân mình và tương tác với mọi người từng phút, từng ngày và mãi mãi!

Hãy nhớ rằng bạn có áp dụng thành công những bài học hay không phụ thuộc hoàn toàn vào tinh thần sẵn sàng học hỏi và lòng quyết tâm cao độ của bạn.

Phương pháp hỗ trợ

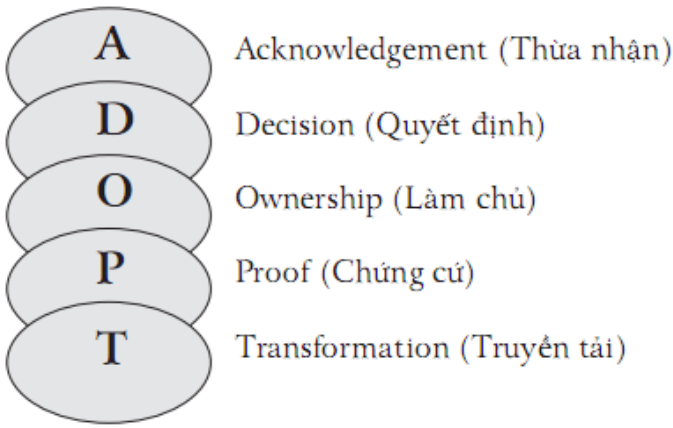
Hai phương pháp sau đây sẽ giúp bạn thổi hồn trí tuệ cảm xúc vào cuộc sống.

• Chiến lược tiếp nhận

• Mô hình hội nhập

1. Chiến lược tiếp nhận (ADOPT)

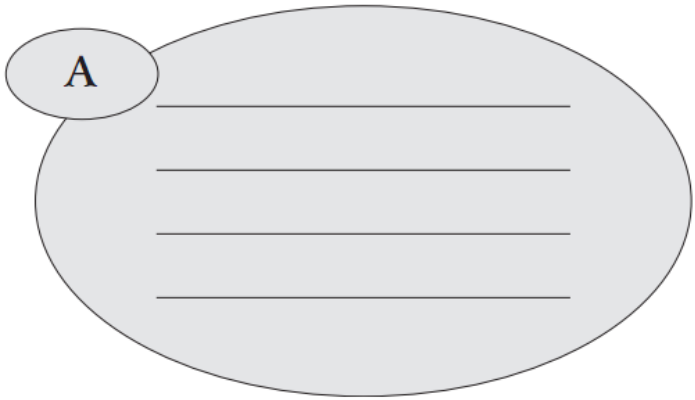
Khi tiếp nhận và phát triển một phương cách ứng xử mới, hãy làm chủ bản thân qua năm giai đoạn kiểm soát sau.



Thừa nhận (Acknowledgement)

Trong giai đoạn đầu, bạn phải thừa nhận rằng để củng cố trí tuệ cảm xúc, bạn cần thay đổi cách ứng xử. Sự thừa nhận này sẽ mang lại cho bạn động lực và lòng quyết tâm ứng dụng những gì đã học.

Hãy sử dụng khả năng tự nhận thức, phản hồi từ những người xung quanh và thông tin từ các hoạt động phát triển cá nhân được đề cập trong quyển sách này, sau đó ghi chú những điều bạn chấp nhận thay đổi bản thân mình.

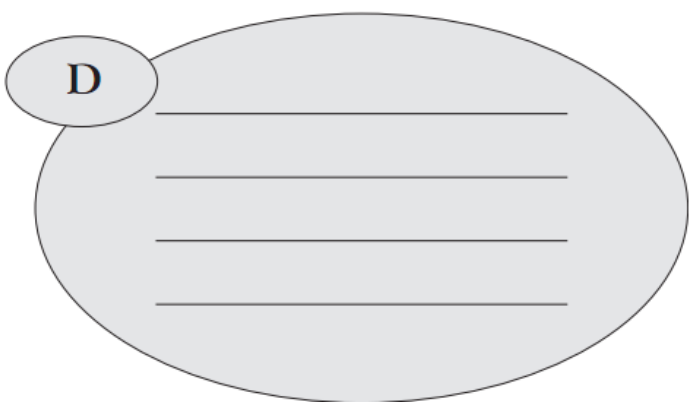


Quyết định (Decision)

Giai đoạn thứ hai là ra quyết định để bắt tay vào thực hiện.

Ernest Hemingway đã từng viết: "Đừng bao giờ nhầm lẫn giữa ý định và hành động". Nếu chỉ nói "Tôi quyết định thay đổi cách tôi giải quyết vấn đề" vẫn chưa đủ. Ý thức đó thể hiện ý nghĩa tích cực, nhưng nó chưa dẫn bạn đến những hành động cụ thể để tạo ra sự thay đổi mà bạn mong muốn.

Đây chính là thời điểm bạn đặt ra cho bản thân những mục tiêu cụ thể, chẳng hạn, "Để tạo ra môi trường làm việc thân thiện, mỗi ngày khi đi làm, tôi vui vẻ chào hỏi mọi người một cách ân cần".



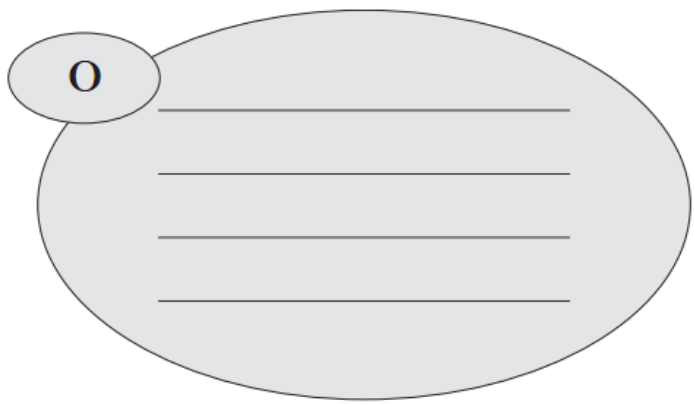
Làm chủ (Ownership)

Một khi đã đặt ra mục tiêu cụ thể, bạn phải nắm bắt kết quả rõ ràng. Nếu không, bạn sẽ không thể hoàn thành mục tiêu đó!

Một vài mục tiêu sẽ mất nhiều thời gian thực hiện và đôi lúc có thể khiến bạn nản lòng. Tuy vậy, bạn đừng lo lắng và cũng đừng từ bỏ quyết tâm. Chương 5 (Động lực thúc đẩy) sẽ giúp bạn làm được điều này. Đây là lúc bạn cần ứng dụng các chiến lược tự khích lệ bản thân. Mấu chốt của giai đoạn thứ ba này là hướng về mục tiêu dài hạn song song với việc tập trung vào các mục tiêu ngắn hạn. Hãy yêu cầu mọi người phản hồi – cách này mang lại cho bạn những thông tin cần thiết và cả sự động viên tinh thần. Đừng quên thừa nhận những thành tựu bạn đạt được và tưởng thưởng cho bản thân một cách xứng đáng.

Hãy nghĩ đến một mục tiêu bạn quyết tâm thực hiện.

Chẳng hạn, "Bất kỳ khi nào tôi ngã lòng, tôi cũng nghĩ đến ba điều tích cực xảy ra ngay ngày đó".

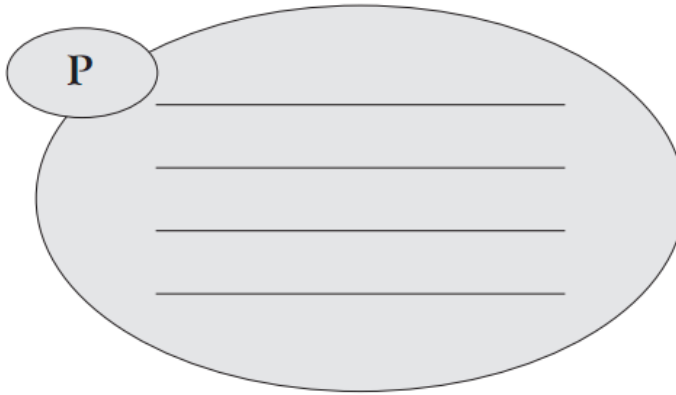


Chứng cứ (Proof)

Giai đoạn này yêu cầu bạn thu thập bằng chứng tích cực về trí tuệ cảm xúc của mình. Ngân hàng thông tin sẽ cung cấp cho bạn nguồn tham khảo và hỗ trợ trong những lúc bạn đánh mất niềm tin vì bất kỳ lý do nào.

Khi bạn nhận ra hành vi của mình không nương theo trí tuệ cảm xúc, hãy dừng lại và tìm ra lý do khiến bạn hành xử khác biệt như vậy. Lúc đó, bạn cần sử dụng cuộc đối thoại nội tại để thay đổi quan điểm, suy nghĩ, cảm giác và hành vi của bạn.

Hãy thu thập chứng cứ và ghi nhận vào ô dưới đây.



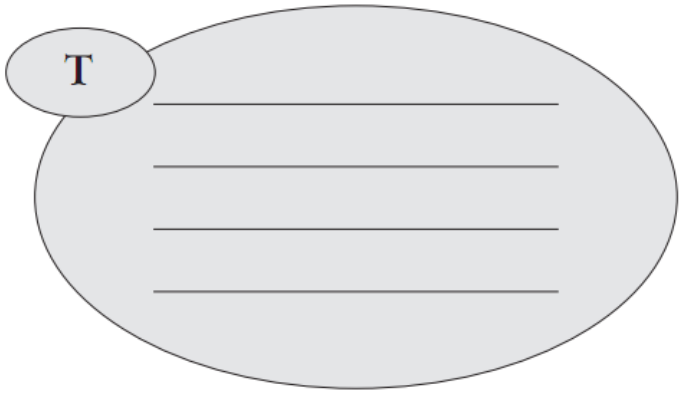
Truyền tải (Transformation)

Giai đoạn cuối cùng diễn ra khi bạn đã hoàn toàn tiếp nhận trí tuệ cảm xúc như một phần của chính mình. Đây là lúc bạn tạo ra bản sắc văn hóa cá nhân.

Bạn không còn phải đắn đo về những gì bạn nói hay những việc bạn làm, bởi tất cả đều diễn ra một cách tự nhiên. Ở giai đoạn này, bạn không còn là một "tân binh" nữa mà thật sự đã trở thành một chuyên gia!

Hãy tưởng tượng bạn đang là một bậc thầy về trí tuệ cảm xúc. Hãy quan sát chính mình xem nào. Những suy nghĩ nào vừa lướt qua trong tâm trí bạn? Bạn sẽ đang làm gì? Bạn nghe bản thân bạn thầm thì những điều gì? Hãy ghi nhận tất cả câu trả lời của bạn, sau đó tự nhủ sẽ quay lại và đánh giá từng bước quá trình của bạn.

Một gợi ý nhắc bạn nhớ những mục tiêu và quyết tâm của bạn chính là ghi ra câu trả lời và tự gửi thư cho mình. Bạn có thể giao bức thư cho một người bạn thân tín và nhờ anh ấy/cô ấy gửi cho bạn trong thời gian từ ba đến sáu tháng. Nếu bạn vẫn đang áp dụng các phương pháp rèn luyện trí tuệ cảm xúc, bạn sẽ bất ngờ trước những gì bạn thấy khi nhận thư.



2. Mô hình hội nhập EI

Mô hình này dung hòa hai ý niệm cốt lõi về trí tuệ cảm xúc.

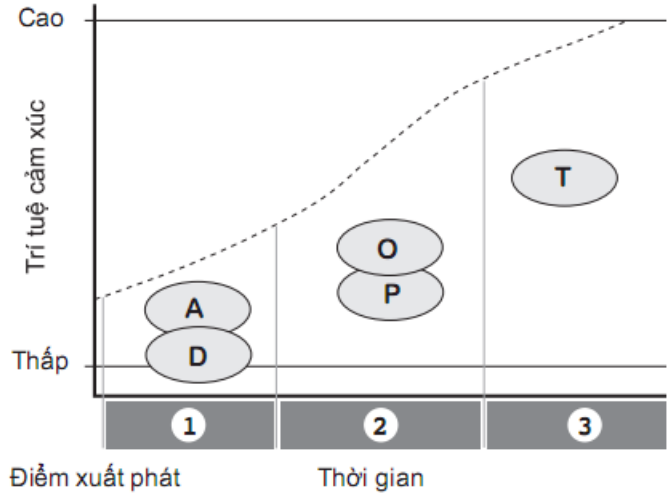
• Mỗi người đều có trí tuệ cảm xúc ở một mức độ nhất định

Ai cũng có một điểm xuất phát trong chuyến hành trình phát triển năng lực trí tuệ cảm xúc. Tuy nhiên, mỗi người có điểm xuất phát khác nhau, tùy thuộc vào tuổi tác và kinh nghiệm sống.

• Có thể phát huy trí tuệ cảm xúc

Ai cũng có thể phát huy năng lực trí tuệ cảm xúc nhờ vào kiến thức, sự hiểu biết và quá trình luyện tập.

Mô hình sau minh họa diễn tiến của trí tuệ cảm xúc theo thời gian.



Hãy nhớ rằng mỗi người đều có một điểm xuất phát khác nhau trong mô hình này. Dựa vào điểm số trong Bảng hỏi EI ở Chương 2, bạn có thể xác định điểm xuất phát của bạn. Dù bắt đầu ở mức độ nào, các phương pháp và kỹ thuật áp dụng đều như nhau.

1. Khởi đầu

Bước đầu tiên, bạn sẽ đọc và tiếp thu kiến thức trong một thời gian ngắn. Điều này giúp bạn nắm bắt trí tuệ cảm xúc và hiểu được ý nghĩa, vai trò, phương pháp rèn luyện và cách phát huy nó.

Đừng quên đánh giá những điều bạn đọc và đúc kết được trong giai đoạn này.

Sau khi nắm vững những kiến thức nền tảng, bạn sẽ tự động ứng dụng vào hành vi ứng xử và làm chủ được bản thân.

2. Thực hành

Ở bước thứ hai, bạn tiếp tục nỗ lực để tiếp thu những hành vi trí tuệ cảm xúc, và suy ngẫm về khả năng thành công lẫn trở ngại của mình. Bạn tái hiện những mục tiêu EI qua quá trình đánh giá cá nhân và tiếp nhận phản hồi từ mọi người.

Trong lúc thực hiện, bạn đã đồng thời xây dựng lòng tin ở mọi người, bồi đắp sự tự tin và lòng tự trọng cho chính mình.

3. Thành quả

Bạn nên tự hào về trí tuệ cảm xúc của mình. Chắc hẳn bạn đã

nhận ra sự khác biệt của bản thân qua biểu hiện bên ngoài và giờ đây mối quan hệ hợp tác giữa bạn và mọi người luôn đạt kết quả tốt đẹp. Bạn cảm thấy thoải mái; cảm giác đó đến một cách tự nhiên và trở thành một phần trong con người bạn.

Ý thức đạo đức của bạn hình thành nên một chuẩn mực để mọi người có thể lấy đó làm hình mẫu, và bây giờ, bạn có thể khơi nguồn trí tuệ cảm xúc cho họ và giúp họ phát triển nguồn sức mạnh này.

Hãy hành động!

Chỉ còn một điều duy nhất để chia sẻ cùng bạn – hãy hành động và chúc bạn may mắn!

PHỤ LỤC

7 yếu tố của trí tuệ cảm xúc

1. Nhận thức bản thân

Là khả năng tự thấu hiểu cảm xúc của một người và khả năng nhận ra cũng như kiểm soát những cảm xúc này theo cách mà người đó cảm nhận và có thể kiểm soát được. Yếu tố này bao gồm cả mức độ niềm tin của họ vào tác động của xúc cảm trong môi trường làm việc.

2. Cân bằng cảm xúc

Là khả năng kiên định trong nhiều tình huống khó khăn và giữ được hành vi ứng xử phù hợp; là khả năng cân bằng giữa nhu cầu công việc và nhu cầu cá nhân; và là khả năng tập trung trong một chuỗi hành động hoặc kiên trì đạt mục tiêu trước thử thách.

3. Động lực thúc đẩy

Là nguồn năng lượng thôi thúc để đạt được thành quả và tạo sức ảnh hưởng, đồng thời để cân bằng những mục tiêu ngắn hạn và dài hạn với khả năng thực hiện những mục tiêu đó trước thách thức và khó khăn.

4. Nhạy cảm xã hội

Là khả năng nhận thức, quan tâm nhu cầu và quan điểm của người khác khi đưa ra quyết định hoặc đề xuất giải pháp giải quyết vấn đề; là khả năng xây dựng quan hệ từ nhận thức này và được sự đồng tình của mọi người khi đưa ra quyết định và ý tưởng

hành động; sẵn sàng lắng nghe và tiếp nhận quan điểm của mọi người khi họ nêu ra những giải pháp khả thi.

5. Sức ảnh hưởng

Là khả năng thuyết phục người khác thay đổi quan điểm khi đã thấu hiểu hoàn cảnh và biết được mong muốn cũng như nhu cầu của họ.

6. Trực giác

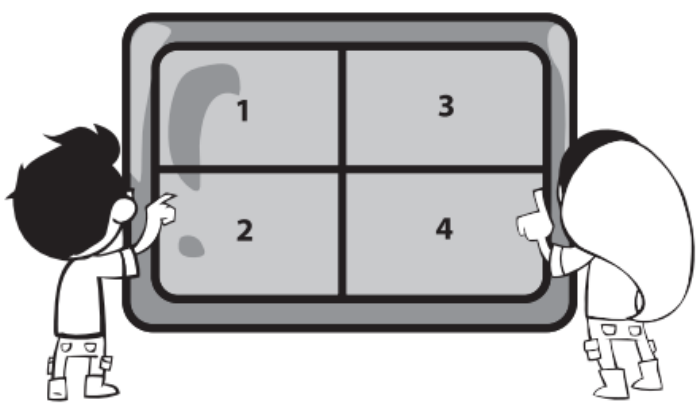
Là khả năng ra quyết định dứt khoát và phương hướng thực hiện rõ ràng khi các thông tin thuộc về tư duy và cảm tính của những vấn đề quan trọng chưa đầy đủ hoặc còn mờ nhạt.

7. Ý thức đạo đức

Là khả năng thể hiện sự kiên tâm trong nghịch cảnh và giữ chữ tín trong lời nói và hành động để khuyến khích mọi người ủng hộ định hướng đã chọn; là bản giao kèo với chính mình rằng sẽ luôn hướng đến giải pháp hợp tình hợp lý để giải quyết khó khăn hay trở ngại trong công việc.

Những công cụ hữu ích

Cửa sổ Johari



Cửa sổ Johari do hai nhà tâm lý người Mỹ là Joseph Luft và Harry Ingram phát triển vào thập niên 1950. Đây là một công cụ hữu ích giúp bạn hiểu rõ cách bạn nhìn nhận bản thân và cách mọi người đánh giá về bạn.

Trên phương diện trí tuệ cảm xúc, Cửa sổ Johari cho phép bạn nhận ra xúc cảm của bạn tác động như thế nào lên bản thân bạn và mọi người. Điều này giúp bạn suy nghĩ thấu đáo hơn và biết rõ mình muốn và cần ứng xử ra sao.

Cửa sổ Johari gồm bốn phần được thiết kế chia thành bốn ô vuông. Mỗi ô giúp bạn hiểu hơn về bản thân bạn và các mối quan hệ cùng mọi người xung quanh.

Hãy bắt đầu làm quen với bốn ô cửa sổ Johari nhé.

1. Ô mở (bạn biết về bạn và người khác cũng biết về bạn)

Ô đầu tiên thể hiện quan điểm mở của bạn; đây là những thông tin bạn khám phá được từ bản thân và từ cảm nhận của những người xung quanh. Đó là những điều bạn nói và những điều bạn làm.

Lấy ví dụ, có thể bạn và tất cả mọi người khác đều biết rằng bạn rất dễ mất bình tĩnh.

2. Ô ẩn (chỉ có mình bạn biết về bạn)

Ô này thể hiện nội tâm của bạn – nơi bạn che giấu tâm trạng, xúc cảm cùng những việc bạn không muốn chia sẻ với mọi người. Có lẽ nguyên nhân là do bạn không muốn biểu lộ sự "yếu đuối" và "mất kiểm soát".

Lấy ví dụ, bạn ghét mất bình tĩnh bởi vì trạng thái này khiến bạn sợ hãi; bạn cảm thấy ai cũng có thể kiểm soát được cảm xúc của họ, còn bạn thì không – điều này càng khiến bạn buồn tủi, hụt hẫng.

3. Ô mù (mọi người biết về bạn nhưng bạn thì không)

Ô này thể hiện điệu bộ, hành vi, cử chỉ và tư duy của bạn – những cái mà chỉ có người khác nhận thấy ở bạn. Đây là điểm mù của bạn. Bạn có thể không biết chút gì về những điều đang xảy ra. Đây là ô mà bạn cần khám phá để hiểu hơn về tính cách của mình, cả tích cực lẫn tiêu cực.

Lấy ví dụ, những người khác cho rằng bạn dễ xúc động, căng thẳng và mất tập trung nhưng bạn hoàn toàn không nhận ra điều này ở bản thân mình.

4. Ô đóng (bạn không biết về mình và người khác cũng vậy)

Ô này phản ánh những ngõ ngách sâu kín trong tâm hồn bạn mà bạn chưa nhận ra và cũng không ai nhìn thấy được.

Lấy ví dụ, đó là những tiềm thức, cảm giác hoặc năng khiếu mà bạn chưa có cơ hội để bộc lộ và phát huy.

Để tận dụng tối đa sự tiện ích của công cụ này:

• Hãy mở lòng và chia sẻ cảm xúc của bạn với mọi người để họ hiểu hơn về bạn.

• Sẵn sàng đón nhận phản hồi từ phía mọi người – đây là phương pháp hữu hiệu giúp bạn nhận biết những điều chưa khám phá được về bản thân, đồng thời cũng tạo điều kiện để bạn hiểu rõ chính mình.

Một khi bạn nhìn thấu suốt về chính bản thân mình, bạn sẽ phát triển nhận thức về những xúc cảm tiềm thức, đến khi đó, bạn sẽ có thể hoàn thành trọn vẹn mô hình Cửa sổ Johari.

1. Ô mở *Cách tôi cư xử*	**3. Ô mù** *Những lời nói và hành động mọi người nhận thấy ở tôi*
2. Ô ẩn *Cách tôi cảm nhận*	**4. Ô đóng**